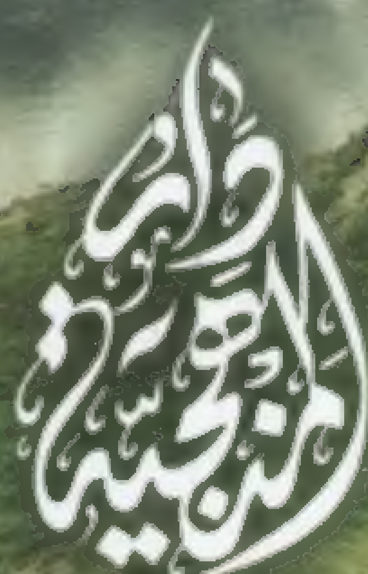
جودة الحياة بالتجمعات الحضرية

تشخيص مؤشرات التقييم

الدكتور
فؤاد بن غضبان



الدار المنهجية
للنشر والتوزيع

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ

إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

صدق الله العظيم

جودة الحياة بالتجمعات الحضرية

تشخيص مؤشرات التقييم

جودة الحياة بالتجمعات الحضرية
تشخيص مؤشرات التقييم

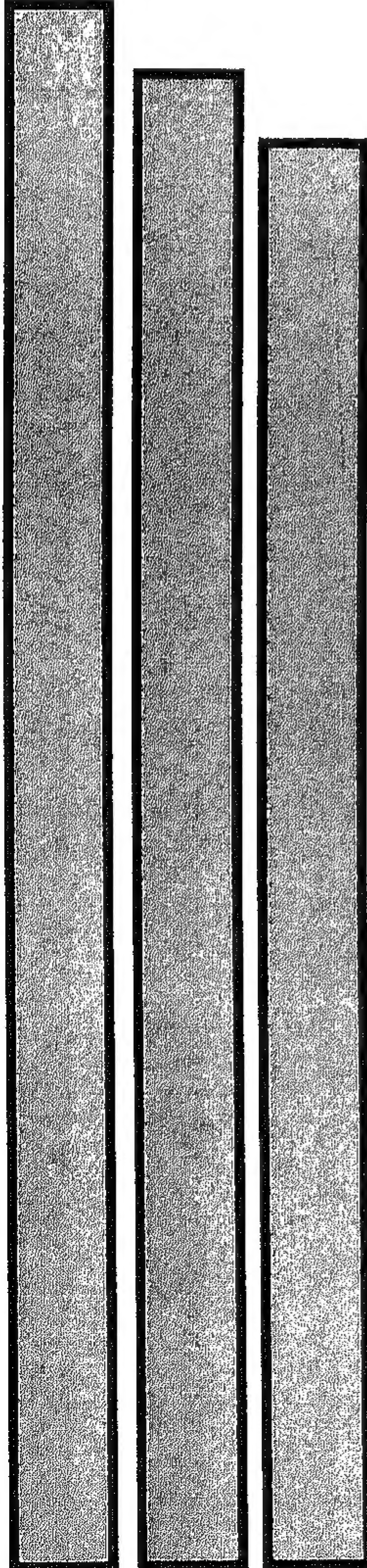
الدكتور
فؤاد بن غضبان

الطبعة الأولى
2015م - 1436هـ



الدار المنهجية
للنشر والتوزيع





رقم التصنيف: 307.76

جودة الحياة بالتجمعات الحضرية تشخيص مؤشرات التقييم

د. فؤاد بن غضبان

الواصفات: المجتمع// سكان المدن//

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2014/6/3075)

ردمك ISBN 978-9957-593-02-5

عمان - شارع الملك حسين - مجمع الفحيص التجاري

هاتف 962 6 4611169 ص ب 922762 عمان - 11192 الأردن

DAR ALMANHAJIAH Publishing - Distributing

Tel: + 962 6 4611169 P.O.Box: 922762 Amman 11192- Jordan

E-mail: info@almanhajiah.com

الإهداء

إلى عائلتي وأحبتي وفـاءً

وإلى أساتذتي الأفاضل وطلابي الكرام بالوطن العربي
إلى بلد المليون ونصف المليون شهيد

وطني الجزائر

تقديراً

الفهرس

الفصل الثاني

العناصر الأساسية لجودة الحياة وميادينها تنوّع للتشخيص وللإدارة الحضرية

الفصل الثالث

مؤشرات جودة الحياة تعدّد أساليب التقييم

الفصل الرابع

مؤشرات التنمية الحضرية ودورها في الارتقاء بجودة الحياة قاعدة أساسية لتحديد مؤشرات جودة الحياة

الفصل الخامس

آلية تطبيق المؤشرات لمسطرة قياس جودة الحياة دور الأوزان النسبية

الفصل السادس

تجارب دولية في الارتقاء جودة الحياة تباين في الأهداف والمؤشرات

فهرس الأشكال

المقدمة

طفت الظاهرة الحضرية في القرن الواحد والعشرين وتضاعف عدد سكان المدن وتطورت التكنولوجيا وبقيت المناهج القديمة للتخطيط هي السائدة في الكثير من الدول وعلى رأسها دول العالم النامي، مما أدى إلى عدم انسجام التنمية الحضرية والنمو الحضري وظهرت مشاكل حضرية متعددة، وتدنت الظروف المعيشية في التجمعات الحضرية وتعرضت المدن لخلل ونقص واضح انعكس على أداءها الوظيفي وحال إلى دون تحقيق الدور المنوط بها، مما كان له أثر بارز على جودة الحياة في هذه المدن، وبالتالي فإن النمو المتزايد والمعقد الذي تشهده مدن العالم النامي اليوم أمام ظروفها المعيشية غير المستقرة وأنماطها العمرانية المتدهورة يتطلب وجود طريقة أو أسلوب مناسب لمعرفة مدى جودة الحياة فيها وكذا طريقة تقييمها.

وتعد عملية الارتقاء بنوعية الحياة في التجمعات الحضرية شديدة التعقيد نظرًا لتعدد المجالات والمؤشرات التي من خلالها، وبناءًا عليها يتم خدمة المجتمع وتحسين أوضاع الفرد والارتقاء به وتحقيق آماله وطموحاته وفقا لإمكانات المدينة التي يوجد فيها.

وقد حث هذا التعدد في المجالات والمؤشرات المهتمين بهذا النوع من المواضيع في السنوات الأخيرة إلى تركيز كل المجهودات لفهمها والفصل فيها، ومن هذا المنطلق أصبح موضوع جودة الحياة يكتسي أهمية كبرى وأصبح

الشغل الشاغل للمسئولين والمهتمين بالتنمية بصفة عامة والتنمية الحضرية على وجه الخصوص.

وفي هذا الإطار يعتبر موضوع جودة الحياة من الموضوعات الحديثة، وهذا نظرًا لعدم وجود مؤشرات متفق عليها من قبل العلوم المهتمة بهذا الجانب من الأبحاث، كما أن هناك خلافًا بين المتخصصين والباحثين في طريقة القياس، فهناك من يرى بأن الطريقة الموضوعية التي تعتمد على المؤشرات الكمية هي الطريقة المثالية للتعرف على مستويات جودة الحياة في أي تجمع حضري، وهناك من يرى بأن المؤشرات الذاتية هي الأفضل، وهناك من يدعو إلى الجمع بين المؤشرات الذاتية والموضوعية للتعرف على مستويات جودة الحياة في أي تجمع حضري.

وللإشارة فإن تنمية المجتمعات الحضرية والارتقاء بها إلى حياة أفضل تعد عملية ديناميكية دائمة التبدل والتغير، وتنعكس هذه الطبيعة المتغيرة على معدلات النمو بها، مما يصعب المهمة ويزيد الموضوع تعقيدًا.

فبناءًا على ذلك وجد هذا الكتاب المتواضع الذي اهتم بتشكيل أرضية لموضوع جودة الحياة في المجتمعات الحضرية، ليقدم رؤية نظرية وتطبيقية حول كل المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة ومؤشراتها، لذلك تضمن هذا الكتاب ستة (06) فصول أساسية.

فقد اهتم الفصل الأول بتقديم الجودة وتوضيح كل المفاهيم المرتبطة بها مثل التقييم والرفاهية ونوعية الحياة، بالإضافة إلى توضيح مداخلها الأساسية

وأبعادها وتطور مفهومها، وصولاً إلى توضيح مفهوم جودة الحياة والمفاهيم المتعددة له والعوامل المؤثرة في تدهور جودة الحياة وسُبل حمايتها.

أما الفصل الثاني فقد ركز على توضيح العناصر الأساسية لجودة الحياة وذلك في القطاع الاجتماعي، والقطاع العمراني وقطاع البنية الأساسية والخدمات والقطاع الاقتصادي، وكذا أهم الميادين لدراسة جودة الحياة ودور الإدارة الحضرية في تحقيق جودة الحياة بالتجمعات الحضرية.

في حين تناول الفصل الثالث مؤشرات جودة الحياة بالتجمعات الحضرية مع توضيح أهميتها في التقييم وكذا فوائدها وأهدافها المتباينة على عدة مستويات مكانية وأنواعها، إلى جانب ذكر مراحل إعداد هذه المؤشرات.

وفي الفصل الرابع تم التعريف بمؤشرات التنمية الحضرية ودورها في الارتقاء بجودة الحياة، ذلك أن مؤشرات جودة الحياة تنبع من مؤشرات التنمية الحضرية ولها دور أساسي في عملية التقييم من خلال مسطرة قياس جودة الحياة وكذا البوصلة، مما يسمح بتوضيح دور مؤشرات جودة الحياة في التنمية الحضرية عبر مراحل متباينة.

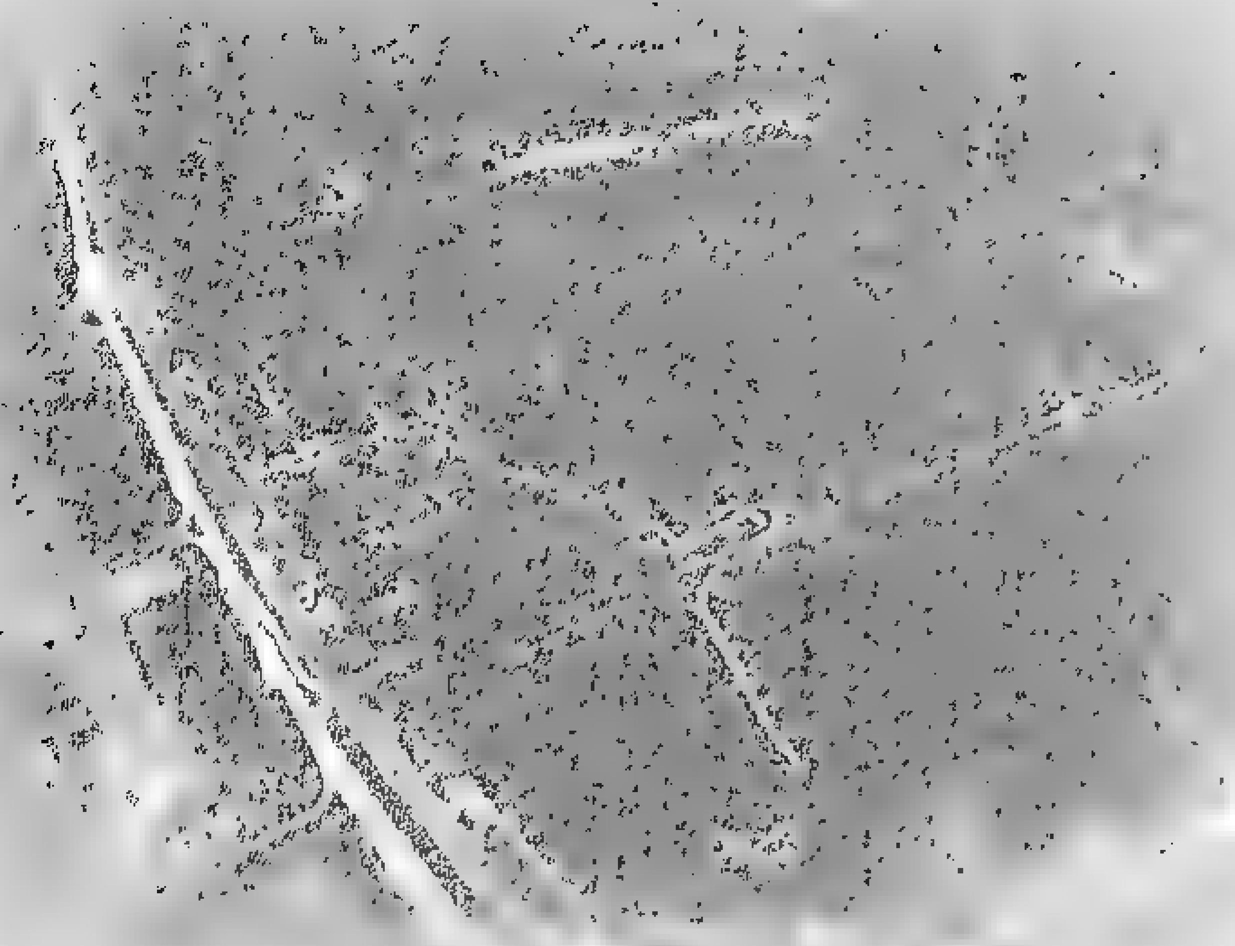
كما ركز الفصل الخامس على توضيح آلية تطبيق المؤشرات لمسطرة قياس جودة الحياة في كل عناصر القطاع الاجتماعي والاقتصادي والعمراني وقطاع البنية الأساسية والخدمات مع تحديد الأوزان النسبية لكل العناصر حتى تتم عملية تقييم جودة الحياة.

أما الفصل السادس فقد اهتم بتقديم بعض التجارب الدولية في الارتقاء بجودة الحياة من خلال استعراض لكل من التجربة البريطانية، والتجربة الأمريكية والتجربة النيوزيلاندية والتجربة الفرنسية، وهي تجارب تتباين فيما بينها من حيث المؤشرات، والأهداف والمحتوى.

وفي الأخير نأمل أن يكون هذا المؤلف فاتحة خير لمؤلفات أخرى في هذا الموضوع، وأن أكون قد أسهمت مساهمة بسيطة في موضوع جودة الحياة.

وأرحب بأية ملاحظات يمكن الاهتداء إليها لاحقًا، نسأل الله الخير والصلاح لأمتنا العربية والله من وراء القصد.

الدكتور فؤاد بن غضبان



جودة الحياة بالتجمعات الحضرية

تشخيص مؤشرات التقييم

1

الفصل الأول

جودة الحياة :

تعدّد المفاهيم وتباين الأبعاد

الفصل الأول

جودة الحياة:

تعدّد المفاهيم وتباين الأبعاد.

مقدمة:

تعد عملية الارتقاء بنوعية الحياة في التجمعات الحضرية عملية شديدة التعقيد، نظرًا لتعدد أنماط المجالات الحضرية والمؤشرات المستخدمة فيها، والتي يمكن من خلالها خدمة السكان وتحسين أوضاعهم والارتقاء بمستوى معيشتهم وتحقيق آمالهم وطموحاتهم الحضرية تبعًا لإمكانات المدينة المقيمين فيها.

وتعتبر عملية الارتقاء بالمجتمعات الحضرية عملية ديناميكية دائمة التغير والتبدل، وتنعكس هذه الخاصية على معدلات النمو بها، وسيؤثر ذلك تأثيرًا مباشرًا في مدى تحقيق الأهداف المنشودة.

ولإدراك هذه العملية لا بد من الوقوف عند أكبر قدر من المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بجودة الحياة، من خلال هذه الحوصلة المفاهيمية الآتية:

1- الجودة والمفاهيم المرتبطة بها:

من أجل الوصول إلى تحديد مفهوم دقيق وواضح لجودة الحياة لا بد من تقديم المفاهيم التالية:

1-1- مفهوم التقييم:

يمكن تعريف التقييم بأنه العملية التي تجري وفق نظام محدد للحكم على شيء ما من حيث قوته أو ضعفه، وهو مبني بشكل أساسي على الدليل القاطع والواضح، وليكون دقيقا يجب إشراك كافة فئات المجتمع وينقسم التقييم إلى نوعين: تقييم ذاتي وتقييم خارجي.

وحتى تكون عملية التقييم ناجحة لا بد من توفر ما يلي:

- القناعة بأهمية عملية التقييم والالتزام بها من قبل المعنيين.
- تبني منهجية في التقييم، وأن تبتعد عن الروتين.
- الواقعية في عملية التقييم والابتعاد عن المجاملات والمحسوبيات.
- تأمين المناخ المناسب لعملية التقييم.
- إشراك كل من له علاقة بعملية التقييم.
- الاستمرارية في توفير البيانات اللازمة لإحداث التطور المطلوب والمستمر.
- الشمولية التي تستهدف كافة مكونات المجتمع والمتغيرات والعوامل المؤثرة فيه[1].

---

(1) عبد الغني يوسف قرم، الجودة بين الحاضر والمستقبل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الأول، العدد 05، جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية، 2008، ص. 95 -97.

1-2- مفهوم المؤشرات:

تتمثل في مجموعة من المعايير القابلة للقياس (كمية، وكيفية، وزمنية)، تصب كلها في تحقيق الأهداف، وتستخدم لتقييم الأداء والإنجاز خلال فترة زمنية معينة.

ومن أجل تحقيق الهدف المنشود، يجب أن تتميز المؤشرات بالخصائص التالية:

- استخدام مؤشرات واضحة، ومفهومة، وشاملة وسهلة التطبيق.
- استخدام مؤشرات متطورة، تكون على مستوى مثيلاتها في الدول المتقدمة. وتتخذ الاستقلالية والموضوعية.
- استخدام مؤشرات ثابتة، يمكن تطويرها وتحسينها وملائمتها مع الواقع.
- الإشارة إلى المؤشرات الهامة وإعطائها درجات أكثر من غيرها لتفاوت أهميتها.
- عدم إهمال أي من المؤشرات المعتمدة[1].

1-3- مفهوم الرفاهية:

ترتبط كلمة الرفاهية بالرضا ورغد العيش، وتُشكل الرفاهية الاقتصادية جزء من الرفاهية الاجتماعية، فهي عنصر مهم في تحقيق جودة

---

(1) نفس المرجع السابق، ص. 98- 100.

الحياة، حيث تؤدي الزيادة في الرفاهية الاقتصادية إلى الزيادة في الرفاهية العامة، ويستند هذا الجدل إلى الحكم الشخصي.

فالرفاهية هي أساس لسعادة السكان، ونقصد بها مجموعة العوامل والأسباب التي تؤدي إلى تحقيق قدر أوفى من السعادة للسكان[1].

فالرفاهية هي إشباع حاجات الفرد، وتعتمد على عنصرين أساسيين، هما: حجم الدخل القومي، توزيع الدخل القومي. وتنطوي الفكرة الأولى على أن أية زيادة في الدخل القومي الكلي للمجتمع تؤدي إلى الزيادة في الرفاهية الاقتصادية، ونتيجة لذلك تتحقق السعادة للسكان، وهو ما يزيد من الرفاهية الاجتماعية، أما الفكرة الثانية فتقوم على أن التغيرات الحاصلة في توزيع الدخل القومي لصالح الفقراء سوف تؤدي أيضا إلى زيادة الرفاهية الاقتصادية، وهنا لابد أن يصل الناتج الاجتماعي للموارد، كما يجب أن يتعامل في كافة الاستعمالات لكي يمكن أن يصل الناتج إلى أكبر حجم ممكن من السكان[2].

---

(1) حسين عمر، الرفاهية الاقتصادية: بحث في الأسس العلمية والتطبيقات العملية لرفاهية الفرد والمجتمع، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999، ص. 67.

(2) نفس المرجع السابق، ص. 68- 69.

كما يطلق على الرفاهية مصطلح "الوضع الأمثل"، وهو ذلك الوضع الذي لا يمكن التحرك منه إلى وضع آخر يصبح فيه كل فرد في النظام أحسن حالا من ذي قبل[1].

لا ينطوي مصطلح الرفاهية على رسم سياسة معينة، بل يبحث في أسباب الجودة، لأن الرفاهية متعلقة بما يجب أن يكون، وبما يؤدي إلى زيادة إسعاد السكان وإرضاءهم[2].

وكحوصلة لهذه التعاريف، نجد أن الرفاهية تنسحب على ثلاثة جوانب، وهي:الفرد في المجتمع، الجماعة في المجتمع، المجتمع بأسره، والهدف الأسمى من دراسة الرفاهية هو التعرف على الأسباب المؤدية إلى زيادة رفاهية الفرد، أو رفاهية الجماعة أو رفاهية المجتمع بأسره.

1-4- مفهوم الجودة:

لقي مفهوم الجودة تعددًا وتنوعًا تبعًا لآراء الباحثين فيه، حيث أصبح مفهوم الجودة وكيفية ضبطها هاجس جميع التخصصات العلمية، ولهذا سيتم تسليط الضوء على مفهوم الجودة من خلال التقييم الذي يعتمد على المعرفة، مستفيدين في ذلك من تجارب الغير.

---

(1) نفس المرجع السابق، ص. 73.

(2) نفس المرجع السابق، ص. 69- 71.

ولقد ارتبط مفهوم الجودة ارتباطًا وثيقًا وعلى نطاق واسع بالمنتجات الصناعية والخدمات، لأنها حققت للمؤسسات قدرة عالية في المنافسة الاقتصادية، وبشكل خاص فقد ارتبطت الجودة بالمنتجات اليابانية التي استطاعت أن تحسن سمعتها وتغزو الأسواق العالمية من خلال قدرتها على إرضاء تطلعات المستفيدين، وما حققته اليابان كان بفضل رواد الجودة وهم: جوزيف جوزان، وكاورو ايشاكاوا، وادوردز ديمنج، وهم الذين أسسوا فلسفة الجودة في أوائل الخمسينات من القرن الماضي.

وفي هذا الإطار لا بد من التمييز بين الجودة والنوعية من الناحية اللغوية، حيث تشير الجودة إلى الشيء الجيد من جاد الشيء فهو يجود[1].

كما أن الجودة هي نقيض "الرداءة"، فهي "الجيد"، ويقال جاد جودة أو أجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل[2].

ضف إلى ذلك أن الجودة هي المطابقة والاتفاق والمقابلة، ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية "qualitas"، وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديمًا كان يشير مصطلح "الجودة" إلى الدقة والإتقان في البناء[3].

---

(1) عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص. 14.

(2) عبد الغني يوسف قرم، مرجع سابق، ص. 96.

(3) مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات: الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2008، ص. 25.

كما أن الجودة لا تعني الأفضل والأحسن دائمًا، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف الجهة المستفيدة منه سواء أكان الزبون أو المصمم أو المجتمع أو المنظمة، والجودة قد تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما، كما تعني درجة الامتياز، أو تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

فالجودة كمفهوم لغوي يعبر عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، وتعني بشكل عام بعض الدرجات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته، وتتضمن الجودة في العادة مجموعة مركبة من النوعيات الفرعية، ويتضمن عادة رتبة عالية من الامتياز والنقاء[1].

وتُعد الجودة كمصطلح اتجاه جديد للكثير من الكتاب والباحثين في العديد من مجالات العلوم الاجتماعية والإدارية، والتجارية، والصناعية والإنتاجية، ومن جانب آخر أصبحت الجودة شعار من شعارات الدول على جميع الأصعدة والمستويات، ويأتي هذا الاهتمام من منطلق أن دراسة الجودة في أي مجال وفي أي تخصص واتجاه لإيجاد بيئة ملائمة يستطيع من خلالها كل من المخطط وذوي الاختصاص التحسين والتطوير باستمرار وبما يُلاءم احتياجات المنتفعين[2].

(1) نفس المرجع السابق، ص. 5.

(2) ناهد صالح، مؤشرات نوعية الحياة: نظرة عامة على المفهوم والمدخل، المجلة الاجتماعية القومية، المجلة السابع والعشرون، العدد الثاني، ماي 1990، ص. 20- 21.

1-4-1- تعدّد مفاهيم الجودة:

لقد وُجت العديد من المحاولات لتقديم تعريف لمفهوم الجودة وكانت كل هذه التعاريف تحاول إبراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها. وبصرف النظر عن الاختلافات التي أبرزتها تلك المحاولات، إلا أن هناك بعض التعاريف التي فرضت نفسها لما اتصفت به من موضوعية وتعبير دقيق عن المفهوم، ولعل أهمها نذكر[1]:

- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي: الجودة هي أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد من معرفة مدى تحسين الأداء.
- تعريف ارماند فيخوم (سنة 1956): الجودة هي الرضا التام للعميل.
- تعريف كروسبي (سنة 1979): الجودة هي المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج متطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذو نوعية جيدة.
- تعريف جوزيف يوران (سنة 1989): الجودة هي مدى ملائمة المنتج للاستعمال بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.
- تعريف المواصفة الدولية (سنة 2005): الجودة هي درجة تلبية مجموعة من الخصائص الكامنة في المنتج لمتطلبات العميل.

(1) عبد العزيز عبد العالي، زكي عبد العالي، مرجع سابق، ص 7، 8.

- تعريف عمر وصفي عقيلي: الجودة هي إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو الخدمة وإيجاد صفة التمييز.
- الجودة هي الدرجة التي تلبي بها مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات.

ويعد مفهوم الجودة من المفاهيم المعقدة والشائكة لذا تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح، ومنها أيضا[1]:

- حسب رأي "BANK": الجودة هي الإشباع التام لاحتياجات المستهلك وبأقل تكلفة.
- تعريف "FISHER": يرى الجودة بأنها مفهوم مجرد، يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين، وأنها تعني في مجال الصناعة والأعمال مقدار الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوعي من قبل المستهلك أو المنظمة.
- تعريف "DAVID": قدم تعريف للجودة واعتبرها صفة أو درجة تمييز في شيء ما، وتعني كذلك درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج.

---

(1) محمد جبر دويب، مرجع سابق، ص 6.

- تعريف "DEMING": ويرى بأن الجودة هي وجوب إرضاء حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية.

- تعريف الـ "SOI": الجودة هي الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتوج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها)، والتي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية.

- تعريف المنظمة الأوروبية: ترى المنظمة بأن الجودة هي مجموعة خصائص ومميزات منتج أو خدمة ذات الصلة بمقدرته على الإيفاء بحاجة معينة[1].

- كما تعرف الجمعية الأمريكية الجودة بأنها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما، الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية.

- وكذلك تعرف هيئة المواصفات البريطانية الجودة بأنها مجموعة صفات، وملامح، وخواص المنتج أو الخدمة بما يرضي ويشبع الاحتياجات الملحة والضرورية[2].

---

(1) كاظم الموسوي وآخرون، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية، مجلة آداب الكوفة، العدد 01، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، ص. 52.

(2) مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص. 25.

1-4-2- المداخل الأساسية للجودة:

يكتسب مفهوم الجودة أهمية إستراتيجية خاصة بعد أن اتضح أنها تمثل العامل الرئيس في نجاح المنظمات، خاصة وأن الجودة هي إحدى الأسبقيات التنافسية وأكثرها أهمية بسبب اشتداد المنافسة بين المنظمات المحلية والعالمية السلعية والخدمية، فأصبحت الجودة هي مفتاح المنظمة لمواجهة التنافس، ومن هنا فقد ازداد الاهتمام بموضوع الجودة وتناوله العديد من الكتاب، وقد أدى ذلك إلى اختلاف وتعدد وجهات النظر بشأن مفهوم الجودة، وقد وزعت المفاهيم الخاصة بالجودة على خمسة مداخل أساسية، وهي:

- **المدخل المثالي أو التفوق:** ويعني الامتياز أي أعلى مستويات التفوق عن طريق مواصفات السلعة أو المنتج.
- **مدخل القيمة:** وفق هذا المدخل يتم تعريف الجودة من خلال مقارنة خصائص ومواصفات المنتج ومدى ملائمتها لحاجات الزبون مع سعر شرائها، أي أن جودة المنتج هي التي تلبي احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن.
- **مدخل الزبون:** تعني الجودة حسب هذا المدخل مدى ملاءمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم أفضل أداء.
- **مدخل التصنيع:** وهي المطابقة مع مواصفات التصميم، ويتم ذلك من خلال صنع منتجات خالية من العيوب والخطأ.

- **مدخل المنتج**: إن الجودة وفق هذا المدخل هي القدرة على قياس صفات المنتج وتحديدها بدقة[1].

ومن ناحية أخرى يمكن رؤية الجودة من ثلاث زوايا مختلفة:

- **جودة قياسية**: حيث يمكن تقييمها بطريقة موضوعية وذلك بمدى مسايرتها للمعايير القياسية.
- **جودة تقديرية**: وتعني مدى التفوق والامتياز الذي يقدره مقدمو الخدمة أو مجموعة من الخبراء وهي بذلك تكون أبعد من مجرد مطابقة أو مسايرة بعض المعايير.
- **جودة مدركة**: وهي مدى التفوق الذي يدركه أو يميزه المستفيدون من الخدمة.
- **جودة فعلية**: والتي تؤدي أو تقدم بموجبها الخدمة، وتمثل الواقع الفعلي للخدمة، والذي يعكس الواقع التجريبي عند تقديم الخدمة[2].

وفي هذا الإطار يمكن أن نسجل بأن الجودة هي إتقان العمل أو بمعنى آخر الجودة هي أن تقوم بالإجراء الصحيح بطريقة سليمة ومن أول مرة بل وكل مرة، وقد أضاف العالم المعروف "جوران" سنة 1989 بعدًا جديدًا في

---

(1) عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مرجع سابق، ص. 14- 15.

(2) نفس المرجع السابق، ص. 86.

تعريفه للجودة ألا وهو إرضاء العميل أو المنتفعين من الخدمة، حيث عرف الجودة على أنها خدمة منتج خال من العيوب أو الأخطاء وذو مظهر جيد[1].

ومن الناحية العملية فأغلب المصادر تشير إلى أن الجودة تعني القدرة على التمييز الإنتاجي في منتج يتميز عن غيره من المنتجات بمواصفات فريدة.

والجودة هي أداة عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية وفقًا لمعايير محددة سلفا، تُمثل أعلى مستوى لإرضاء المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها، بمعنى أن الجودة هي مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها السلعة أو الخدمة والتي تحدد إلى أي مدى تحقيق احتياجات وإرضاء العميل[2].

وبصفة عامة، فقد استخدم مفهوم الجودة ضمن مفاهيم عديدة ومختلفة على الرغم من عدم وجود معنى واضح لها، فمن وجهة نظر المستفيد ترتبط الجودة بالقيمة أو الفائدة التي يحصل عليها جراء استخدامه المنتج واستفادته منه، وفي مدى قدرة المنتج على تلبية حاجات المستفيد، وهذه المسألة قد يكون فيها اختلاف كبير بين مستفيد وآخر وقد يظهر عدم الاختلاف على نحو واضح في الخدمات التي تتصف بخصائص متعددة منها: أن مقدم الخدمة يحدد مقدار حاجة المستفيد منها، وأن المستفيد تنعكس عليه بعض الظواهر

---

(1) جمعية التنمية الصحية والبيئية، الحالة الصحية والخدمات الصحية في مصر: دراسة تحليلية للوضع الراهن ورؤى مستقبلية، برنامج السياسات والنظم الصحية، القاهرة، مصر، 2005، ص. 141.

(2) مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص. 25.

الايجابية سواء الملموسة منها أو المحسوسة على نحو تجعله يقيم الخدمة التي استفاد منها على أنها جيدة، ومن ثم فإن جميع المستفيدين الذين يشعرون بتحسن تكون وجهات نظرهم متطابقة[1].

1-5- مفهوم نوعية الحياة:

تشتق النوعية من النوع الذي يعطي تصنيف أو توصيف أو وصف لشيء ما، فهو يشمل كلا النوعين من الشيء الجيد والرديء[2].

ونوعية الحياة مفهوم خاص بحالة الوجود البشري.

ويرتبط مفهوم نوعية الحياة بصورة وثيقة بمفهومين آخرين أساسيين في العلوم الاجتماعية، وهما: الرفاه welfare والتنعم well-being.

كما يرتبط مفهوم نوعية الحياة بمفاهيم أخرى للعلوم الاجتماعية، منها: التنمية ntdevelopme، والتقدم progress، والتحسن betterment، وإشباع الحاجات satisfaction of needs، بالإضافة إلى الفقر poverty، وهي تبدو كحالات أكثر منها عمليات اجتماعية.

وللتمييز بين الحالة الاجتماعية والعملية الاجتماعية أهمية كبرى في تعريف المفهوم، إذ يمكن أن يستمتع مجتمع ما بحالة من التنعم خلال فترة زمنية ما دون أن يعني ذلك ضمان استمرار، أو تحسن هذا التنعم في الأجل

---

(1) عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مرجع سابق، ص. 83.

(2) نفس المرجع السابق، ص. 14.

الطويل خلال عملية تنموية، وبعبارة أخرى لا يضمن مستوى عال من نوعية الحياة، في حد ذاته، مستويات أعلى من نوعية الحياة في المستقبل. والمثال التاريخي على هذه الحالة هو اسبانيا في العصر التجاري حيث لم يؤد الثراء إلى التقدم، بينما يمكن أن تكون الدول العربية الغنية بالنفط المثال المعاصر، غير أنه يمكن تعريف نوعية الحياة لتتضمن مكونًا لاطراد التحسن فيها، أي عناصر لنوعية الحياة تضمن استمرار تحسنها.

ومن الواضح أن مفهوم نوعية الحياة، والمفاهيم الأخرى المرتبطة بها، تمثل ظواهر متعددة الأوجه، فأحوال الوجود البشري متنوعة كما تتسم بالتغير الدائب والتكاثر.

وبالإضافة إلى ما سبق، فإن محتوى مفهوم نوعية الحياة يتوقف على السياق الثقافي بشكل واضح.

ويعد الاهتمام العالمي بمفهوم النوعية حديثًا نسبيًا. وقد يكون مصدر الاهتمام هو القناعة بأن نوعية الحياة ليست بالضرورة ناجمة عن/أو متماشية مع التقدم الاقتصادي، ونوعية الحياة تعبير ذاتي جدا عن رفاه الفرد أو شعوره بهذا الرفاه. وقد تعبر عن جملة من "الرغبات" التي عندما تؤخذ معًا تجعل الفرد سعيدًا أو راض عن حياته. لكن من النادر جدًا أن يصل الإنسان إلى رضا كامل عن حياته أو إشباع كامل لرغباته، لذلك فإن مفهوم نوعية الحياة لا يختلف فقط من شخص لآخر بل من زمن لآخر ومن مكان لآخر.

وقد يستعمل مفهوم نوعية الحياة عموما بشكل يغطي مفاهيم أخرى مثل: الأمن، والسلام، وتكافؤ الفرص، والمشاركة، والرضا الذاتي، وهي تعرض مشكلات قياس صعبة. إذ كان من السهل الاقتناع بضرورة تحسين نوعية الحياة على كافة المستويات، فإن الصعوبة تبدأ عند محاولة تعريف هذه النوعية وقياسها وتحليل العناصر المهمة فيها، لذلك يتطلب إسهام العلماء في كافة العلوم الاجتماعية، والاقتصادية، والهندسة، وفي التعليم، وفي الصحة وغيرها[1].

مما سبق يتضح جليا أن مفهوم الجودة يرتبط بمجال الوفاء باحتياجات المستفدين، والنوعية ترتبط بالالتزام بالمواصفات والمعايير، ويتماثل نشاط الاثنين في مجالات الإصغاء للمستفيد، ومعالجة شكواه والالتزام بالمعايير والمواصفات القياسية للأداء التي حددت سواء بالتعليم أو التدريب، فكلا المصطلحان يعنيان بالوعود المقطوعة للمستفيد ومدى الالتزام بتحقيقها.

2- مفهوم جودة الخدمات ونوعيتها:

يُعبّر عن مفهوم النوعية والجودة في الخدمات من عدة وجهات نظر، منها الداخلية وأخرى خارجية، فالداخلية ترتكز على أساس الالتزام بالمواصفات والقواعد والقوانين التي تقدم الخدمة على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية

---

(1) نفس المرجع السابق، ص. 86.

فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل المستفيد، وتعبّر عن حاجة المستفيدين واتجاهاتهم إزاء ما يقدم لهم من خدمات.

وعليه فإن مفهوم الجودة في الخدمات وتميزها يختلف عن ذلك المفهوم الذي يقف وراءه ويدعمه مقدم الخدمة، فهناك تباين بين ما يراه المستفيدون على أنه مصدر رضاهم وبين ما يراه مقدم الخدمة على أنه مصدر ذلك الرضا، فعندما يقوم مقدم الخدمة بوضع تقييم للخدمة التي يقدمها عليه أن يعد خطة متجددة لتحسين النوعية، مستمدة من الخبرات والمهارات المتراكمة لديه ووفق تقييم الموقف الحالي وفي ضوء خلق قيم جديدة في التنظيم بالتعليم والتدريب، وعي جديد، وصياغة أسلوب الربط بين سياسة التحسين والأهداف، وتحديد خطة الأفعال والإجراءات أي ما يجب القيام به ووفق التعليمات والقواعد المصاغة، وتنفيذ النتائج باعتبارها خطة قد شارك مقدم الخدمة في صياغتها، وقد قام بتحديد معاييرها النوعية وحسب قناعته، ومن خلال تقييمه للنتائج يتم التأكيد على الاستمرارية[1].

ويبرز مفهوم جودة الخدمات التي تكون ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على إتمام إشباع حاجات المستفيد وفق توقعاته، وقد طرأ تغيير جوهري على المفهوم منذ بداية السبعينات إذ لم يعد مجرد مطابقة المنتجات

(1) المرجع نفسه، ص. 84- 85.

للمواصفات القياسية المحددة أو الإنتاج وفق المواصفات الفنية بأقل ما يمكن من التكاليف فحسب، وإنما امتد ليشمل أيضًا حاجات المستفيد وتوقعاته[1].

ولقد وردت العديد من المفاهيم والتعريفات للجودة في الأنشطة الخدمية، ومنها:

- الجودة هي مجموع الفعاليات التي تقوم بها المنظمة، أو القسم، أو العامل، أو المتخصص في المنظمة الخدمية للحصول على خدمة بأقل التكاليف من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق هدف السيطرة على النوعية ليس فقط تشخيص الانحرافات مقارنة بالخطة أو المعيار الموضوع بل إيصالها إلى المستفيد بشكل يحقق الفائدة الاقتصادية المطلوبة[2].
- الجودة هي نجاح الخدمة في تلبية احتياجات المستفيد بين النوعيات التي تلبي نفس الحاجة.
- الجودة هي مدى ملائمة المنتج المادي لغرض استخدامه والخدمة غير المادية لغرض الاستفادة منها.
- الجودة هي مدى إمكانية ملائمة المنتج للتصميم والخدمة للإجراءات والتعليمات، أو مدى ملائمتها لقناعة مقدم الخدمة.

---

(1) عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مرجع سابق، ص 82.

(2) عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مرجع سابق، ص 87، 88، 89.

- الجودة هي القدرة على إشباع حاجة المستفيدين من أول مرة وفي كل مرة.
- الجودة هي انجاز العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، والاهتمام الدائم والكبير بالتطوير المستمر، والاهتمام الدائم بإرضاء المستفيدين.
- الجودة هي التماشي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة[1].
- الجودة هي مجموع الصفات والخصائص لأي خدمة التي تؤدي قدرتها إلى تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة أو بمعنى آخر هي المطابقة للاحتياجات والوفاء بمتطلبات المستفيد بل وتجاوزها[2].

3- أبعاد الجودة:

يمتد مفهوم الجودة ليشمل أبعادًا مختلفة في مجال الخدمات، وسوف نتناول بالمناقشة أهم هذه الأبعاد فيما يلي:

- **الملائمة:** وهي درجة ملائمة الخدمة المقدمة لاحتياجات للمستفيد منها، وبذلك يهتم هذا البعد باختيار الإجراء الصحيح أو المناسب.

---

(1) فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، اليازوري للنشر والتوزيع، عملن، الأردن، 2013، ص. 79- 80.

(2) ناهد صالح، مرجع سابق، ص. 20- 21.

- **سهولة الوصول إلى الخدمة:** هي درجة توافر الخدمة لمقابلة الاحتياجات لأفراد المجتمع دون عائق جغرافي أو اقتصادي أو اجتماعي أو حتى ثقافي.
- **التسلسل والتنسيق:** وهي التنسيق في تقديم مراحل الخدمة المختلفة للفرد أو بمعنى آخر أن يحصل الفرد على الخدمة التامة التي يحتاجها بمراحلها المختلفة دون نقص أو تكرار.
- **الفعالية:** وهي درجة فعالية تقديم الخدمة للحصول على النتائج المرجوة، أي أن هذا البعد يهتم بأن يتم الإجراء أو تقديم الخدمة بطريقة صحيحة.
- **الكفاءة:** وتعني تقديم أفضل خدمة في ظل الموارد المتاحة أي أن هذا البعد يهتم بالعلاقة بين مردود الخدمة والتكلفة.
- **الفعالية المثالية:** هي قدرة التدخلات على تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين منها، وذلك باستخدام التدخلات التي تقوم على أدلة علمية.
- **المهارة أو الجدارة:** وتعني مدى التزام مقدم الخدمة بمعايير الأداء، ولذلك فإن هذا البعد يهتم أكثر بمهارات وقدرات مقدمي الخدمة والأداء الفعلي لهم.
- **الاحترام المتبادل:** درجة مشاركة الفرد في اتخاذ القرار، وكذلك رد فعل مقدمي الخدمة لاحتياجات الفرد وتوقعاته.

- **السلامة:** وهي درجة خلو بيئة المجتمع من المخاطر، أي أن هذا البعد يهتم بتقليل المخاطر الناتجة عن تقديم الخدمة وذلك لكل من مقدمي الخدمة و المستفيدين منها.

- **التوقيت:** ويقصد به القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المناسب للحصول على النتائج المرجوة[1].

4- تطور مفهوم الجودة:

قبل القرن العشرين كانت الجودة في الصناعة تعني فرز المنتج، وبعد الحرب العالمية الثانية قام اليابانيون بثورة في جودة الصناعة، حيث تم تطبيق الرقابة الإحصائية لاكتشاف نقاط الضعف والخلل أثناء إجراء العمليات، ثم تطور المفهوم إلى ضمان الجودة (التأكيد على الجودة) للتأكد من ملائمة السلعة لأوجه استعمالها، حيث يكون التركيز على جودة المطابقة للمواصفات بما يضمن الوصول للعميل الصحيح من أول مرة، ثم أصبحت إدارة الجودة الكلية التي ترتكز على التحسين المستمر للجودة هي الشعار لعدد كبير من المؤسسات التجارية والصناعية الآن[2].

---

(1) فؤاد بن غضبان، مرجع سابق، ص. 81.

(2) جمعية التنمية البيئية والصحية، مرجع سابق، ص. 143- 144.

5- جودة الحياة:

5-1- مفهوم إطار الحياة:

يقصد بإطار الحياة هو المحيط العملي الذي يختلف من شخص لأخر (حسب كل فرد)، ويشتمل على عناصر الوسط الذي يؤثر على سلوكات الأفراد وتصرفاتهم.

فإطار الحياة هو الوسط الذي يعيش فيه الإنسان، ويمارس فيه مختلف أنشطته ويضبط فيه علاقته بمحيطه، ويضم هذا الوسط المكونات التالية:

- مكونات فيزيائية (مساكن، تجهيزات، عناصر طبيعية...).
- مكونات فراغية (فضاءات عمومية، فضاءات خارجية، فضاءات داخلية...).
- عناصر اجتماعية (سكان –أفراد- من مختلف الفئات والأعمار، علاقات اجتماعية...).
- عوامل بيئية (المحيط البيئي، الهواء، الضوء...).

إن إطار الحياة باعتباره الوسط الذي يحتضن مختلف الأنشطة والوظائف يؤثر بصفة مباشرة على نوعية الحياة، إذ تتوقف هذه الأخيرة على ما يوفره هذا الإطار من ترابط وانسجام بين مختلف هذه المكونات، وعلى مدى قدرته على تلبية احتياجات السكان.

2-5- مفهوم جودة الحياة:

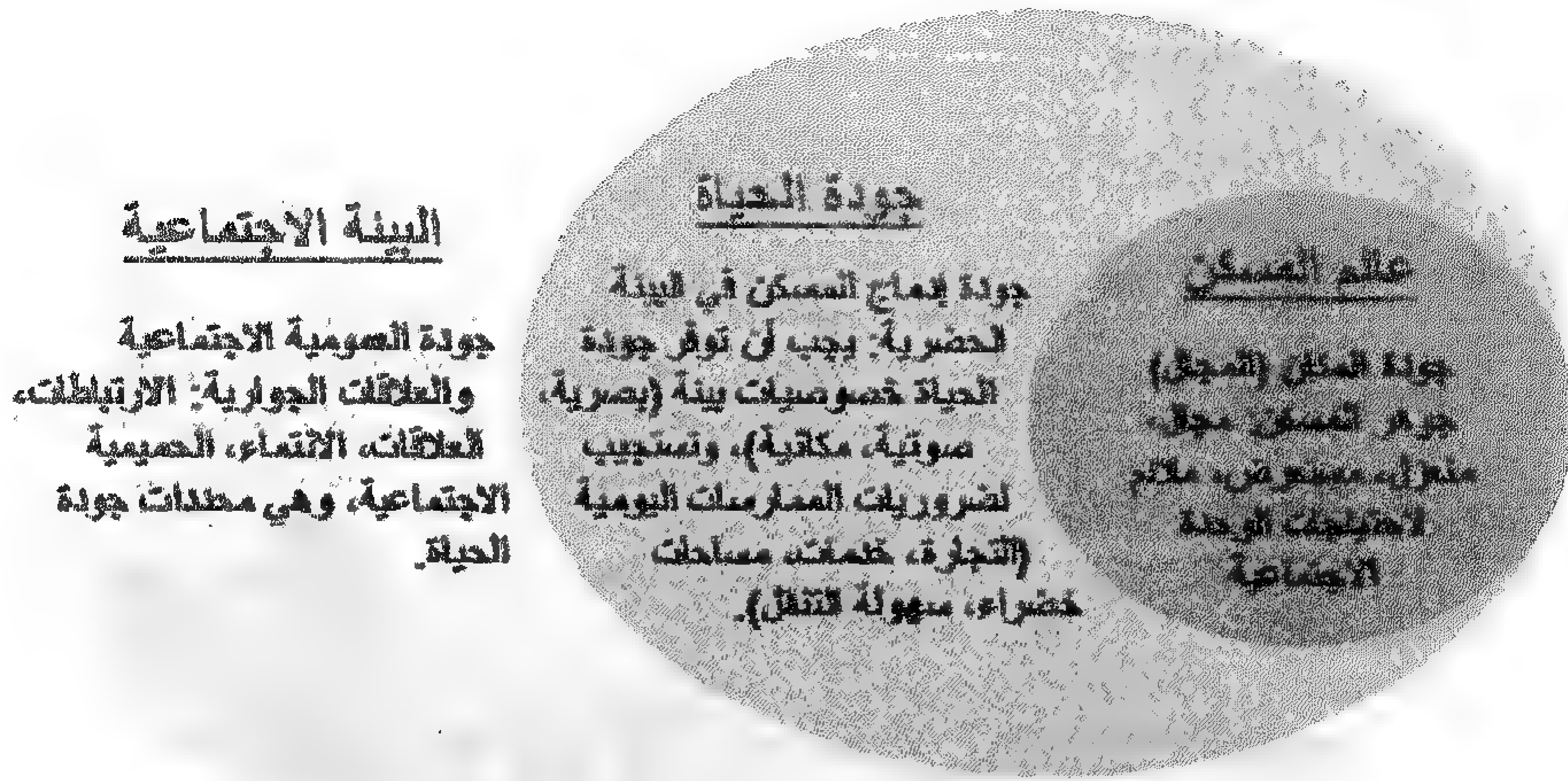
لم يحظ مفهوم جودة الحياة بالتبني الواسع سواء على مستوى الاستخدام العلمي أو الاستخدام العام في حياتنا اليومية، كما أن مستخدمي هذا المفهوم لم يتفقوا بعد على معنى محدد لهذا المصطلح، ويمكن أن يرجع ذلك إلى ما يلي:

- حداثة المفهوم على مستوى التناول العلمي الدقيق.
- تطرق هذا المفهوم للاستخدام في العديد من العلوم، حيث يستخدم أحيانا للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، كما يستخدم للتعبير عن إدراك الأفراد لمدى قدرة هذه الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة.
- عدم ارتباط هذا المفهوم بمجال محدد من مجالات الحياة، أو بفرع معين من فروع العلم، وإنما هو مفهوم موزع بين الباحثين والعلماء على اختلاف تخصصاتهم، والجدير بالذكر أن أصحاب كل تخصص يرون أنهم الأحق باستخدام هذا المفهوم سواء كان هؤلاء في تخصص علم الاجتماع، أو الطب بفروعه المختلفة، أو العلوم البيئية أو الاقتصادية.

والشكل رقم (01) الموالي يبين التصور العالمي لمرجعية جودة الحياة[1].

---

(1) أميرة طه، جودة الحياة وعلاقتها بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا والعاديين بالمملكة السعودية العربية، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ص. 26.



شكل (01): الإدراك العام والمرجعي لجودة الحياة.

6- مفاهيم متعددة لجودة الحياة الحضرية:

تعني نوعية الحياة هو التمتع بحياة كريمة في بيئة صحية، وهذا يعتبر مهم جدًا وضروري لحياة السكان.

وتعني جودة الحياة معان مختلفة بالنسبة لمختلف الأشخاص تبعًا لتباين مستواهم العلمي والثقافي والاجتماعي...، ولكنها تكون غير موضوعية بدرجة كبيرة، لكن الأكاديميين وصناع السياسات اتخذوا وجهة نظر التي تنص على أنه من الممكن محاولة قياس العوامل الرئيسية المهمة في تشكيل حياة جيدة لأغلب سكان المدن.

ويعتبر الاهتمام بموضوع جودة الحياة في تزايد مستمر، كما يعد جزءًا من اهتمام متزايد بأهمية اتخاذ نظرة شاملة عند التفكير في إحداث أي تحسينات اجتماعية ومادية تهدف لمنفعة سكان المدن.

ومع ذلك فإنه لا يوجد إجماع على تعريف واحد لجودة الحياة الحضرية، ولكن توجد بعض التعريفات التي تساعد على فهم هذا المصطلح منها[1]:

- جودة الحياة بمنطقة ما، هي تكامل وتوافر العناصر المكونة للقطاعات الرئيسية لتلك المنطقة (القطاع الاجتماعي، القطاع العمراني، قطاع البنية الأساسية والخدمات، والتي توفر للسكان الراحة النفسية والأمان وتساعد المنطقة على القيام بوظائفها المستهدفة، والتي تتمثل في البيئة الطبيعية وظروف السكن والمواصلات والرعاية الاجتماعية والخدمات الصحية والتعليمية والترفيهية[2].
- جودة الحياة: هي الدرجة التي يستمتع فيها السكان في إطار حياتهم الحضرية.

---

(1) أيمن محمد مصطفى يوسف، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة: دراسة حالة المجتمعات العمرانية الجديدة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة، 2008، ص. 48.

(2) عبد الرحيم قاسم قناوي وعصام عبد السلام جودة، جودة الحياة والعمران في المناطق العشوائية، مؤتمر الأزهر الهندسي الدولي العاشر، قسم تخطيط العمراني، كلية الهندسة، جامعة الأزهر، القاهرة، 2008، ص. 09.

- جودة الحياة: هي نتاج التفاعل بين الحالة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تؤثر على السكان.
- كما أنها مقدار الرضا والسعادة عن البيئة الخارجية.
- وهي تعبير شعبي عام يعني الإحساس بعموم الرفاهية التي يشعر فيها السكان والتي تدعمها البيئة المحيطة للمجتمع وتعتبر حصيلة للمجتمع ككل.

وقد ظهر مفهوم الجودة في الصناعة، ثم انتشر بين كافة المجالات وقد عرفه الباحثون كل حسب تخصصه العلمي، الأمر الذي أدى إلى تعدد وجهات النظر التي تناولت هذا المفهوم، كما يلي:

- مفهوم "كومنس CUMMINS " سنة 1996: يشير مفهوم الجودة إلى الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية.
- مفهوم "ليتوين LITWIN" سنة 1999: لا تقتصر جودة الحياة على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل يتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية.
- مفهوم "بارجر BARGER" سنة 1999: تناقش الدراسات في مجال جودة الحياة المستوى الوظيفي للفرد وتقييمه لشخصيته في تأثيرها على جودة الحياة[1].

---

(1) أميرة طه، مرجع سابق، ص. 28.

- مفهوم "ميشان MISHAN" : إن جودة الحياة الحضرية أو كما أطلق عليها تسمية الرفاه الاجتماعي هو ذلك الفرع من فروع الدراسة الجغرافية الذي يحاول أن يصوغ مقترحات يمكن بواسطتها تصنيف على مقياس أفضل أو أسوء حالات جغرافية مفتوحة أمام المجتمع بطريقة اختيارية.

- مفهوم "سميث SMITH" : إن المقصود بجودة الحياة جميع الأشياء التي تعتبر هامة للوجود البشري، أو بمعنى آخر أن الرفاه الحضري يشتمل على جميع الأشياء التي يستمد منها الرضا البشري سواءً كانت إيجابية أو سلبية، وكذلك الطريقة التي تتوزع بها ضمن المجتمع، وهذا يعني أن جغرافية الرفاه الاجتماعي تهتم بدراسة من يحصل على ماذا وأين وكيف؟ وهذا هو ما يعنيه مضمون الرفاه الاجتماعي في محيط مكاني، وبالتالي فإن مضمون الرفاه يساعد على إيضاح أربع مهام، وهي: الوصف، والتفسير، والتقييم والعلاج[1].

وقد استخدمت في كثير من الدراسات عن الرفاه الاجتماعي معايير مختلفة مثل الرخاء الاجتماعي، مستوى المعيشة، نوعية الحياة، وذلك لوصف التباين في حالة السكان.

في حين يرى البعض أن نوعية الحياة مفهوم يرتبط بعدة مفاهيم أخرى كالرفاه والتقدم والتنمية والتحسن وإشباع الحاجات والفقر.

---

(1) أيمن محمد مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص. 52.

ويأتي تعريف خر لجودة الحياة ويعتبرها بأنها الرفاه أو الرخاء الاجتماعي.

إن مفهوم جودة الحياة يشمل المعايير الكمية والنوعية على مستوى الفرد وعلى مستوى المجتمع، فالمعايير النوعية على مستوى الفرد تتمثل في: الرضا عن الحياة، الإحساس بالسعادة...، وعلى مستوى المجتمع، هي: القدرة على المشاركة والتأثير، مقدار الترابط بينه وبين المجتمع...، والمعايير الكمية على مستوى الفرد، هي: قياس الحالة التعليمية، المهارات...، وعلى مستوى المجتمع، فهي: قياس الحالة البيئية، والاقتصادية والاجتماعية...، وعلى ذلك يمكن اعتبار جودة الحياة الحضرية مصفوفة ثنائية الأبعاد.

ومن المتوقع أن يتغير المفهوم بتغير الأفراد والمواقف، فالمريض يتوق إلى الصحة ويرى فيها جودة الحياة، والفقير يطمح إلى الغنى ويرى فيه جودة الحياة، والمعاق بصريًا يتمنى زوال إعاقته ورؤية الأشياء من حوله ويرى في ذلك جودة الحياة.

وعليه، فجودة الحياة هي ذلك المفهوم الذي ظهر ليعكس مدى تمتع الفرد بالحياة وما بها من متغيرات.

وتعتبر منظمة اليونسكو نوعية الحياة مفهومًا شاملاً يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد، وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته، وعلى ذلك فجودة الحياة لها ظروف موضوعية ومكونات ذاتية، ولقد ارتبط هذا المفهوم منذ البداية بسعي المجتمعات الصناعية لمواجهة إشباعات الأفراد وتطلعاتهم وطموحاتهم.

وفي هذا الإطار، أشار "ماك كاب Mac CAB" إلى أن جودة الحياة تعتمد على بعدين أساسيين هما: البعد الذاتي والبعد الموضوعي، كما حدد "جود GOODE" سنة 1994 أربعة (04) أبعاد رئيسة لجودة الحياة، وهي: حاجات الفرد، والتوقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه، والمصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيًا، والنسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات.

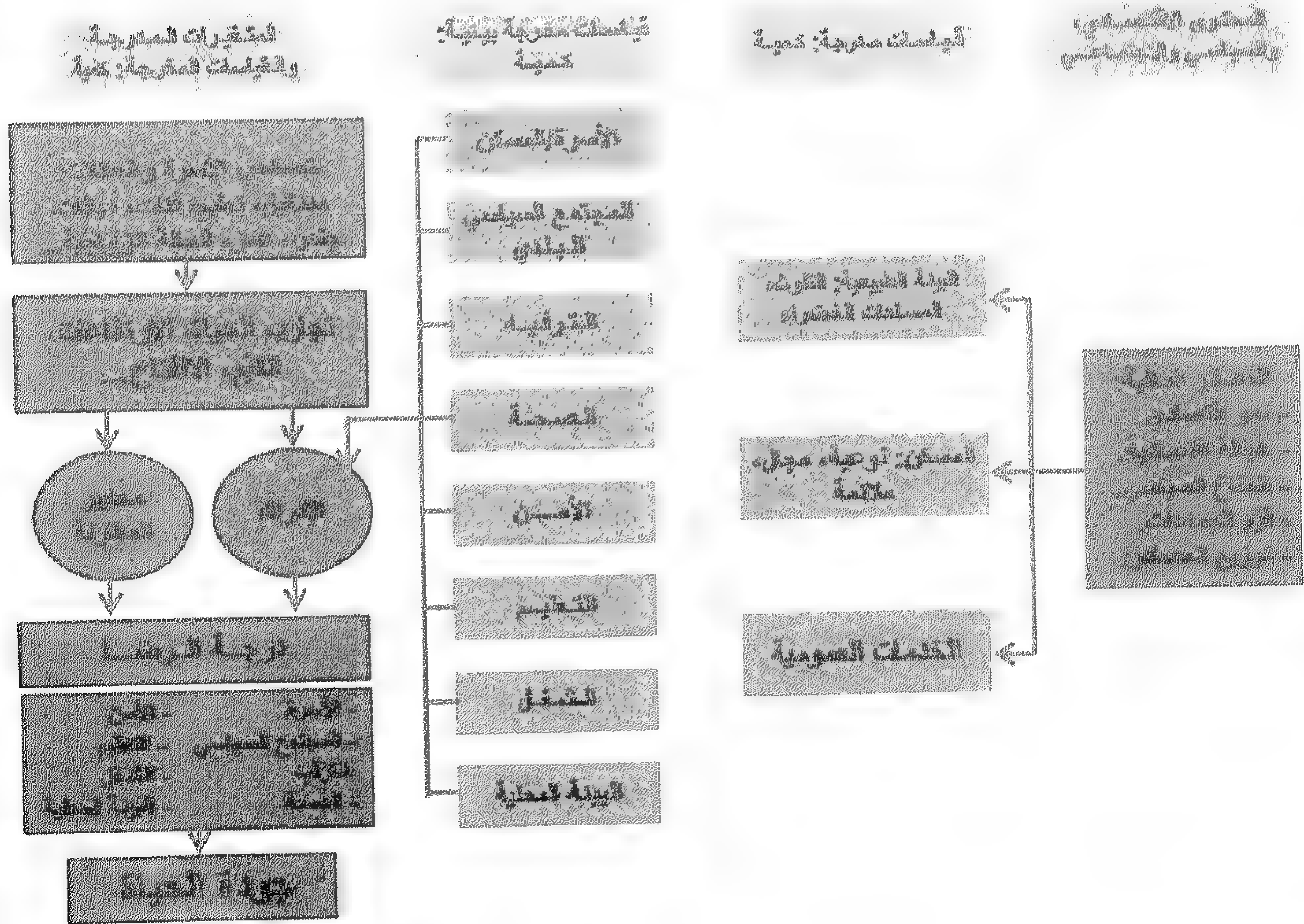
ويرى كل من "ليمان LEHMAN" سنة 1998، و"جينياسGIANNIAS" سنة 1998، أن جودة الحياة تتمثل في الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية والمتعة في ظل الظروف التي يحياها الفرد[1].

من كل ما سبق، نجد أن هذه المفاهيم تصب على أن جودة الحياة تعبر عن مدى إدراك الفرد في العيش حياة جيدة، والاستمتاع بوجوده الإنساني، ويشعر بالرضا والسعادة ويستثمر كافة قدراته وإمكاناته بما يتيح له تحقيق الذات، كما يرتبط تحسين جودة الحياة بالعوامل المؤثرة فيها، ويرتبط بالخدمات التي يقدمها المجتمع للفرد، لأن هذه الخدمات التي يتلقاها الفرد تؤثر بصورة جوهرية على مستوى جودة الحياة لديه، كما أن تحسين جودة الحياة هدف واقعي يمكن تحقيقه لكافة الأفراد من خلال خفض بعض العقبات والصعوبات بين الفرد وبيئته.

(1) أميرة طه، مرجع سابق، ص. 31.

ونظرًا لتعدد التعريفات لمفهوم جودة الحياة وتنوّع السياقات التي يستخدم فيها هذا المفهوم، يتعيّن على الباحثين التحديد الدقيق لطبيعته وخصائصه في ضوء هدف البحث الذي يقومون به.

وعادة ما يتم تعريف مفهوم جودة الحياة في ضوء بعدين أساسيين لكل منهما مؤشرات معينة: البعد الذاتي والبعد الموضوعي، إلا أن أغلبية الباحثين ركزوا على المؤشرات الخاصة بالبعد الموضوعي لجودة الحياة، حيث يتضمن البعد الموضوعي لجودة الحياة مجموعة من المؤشرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر مثل: أوضاع العمل، ومستوى الدخل، والمكانة الاجتماعية الاقتصادية... (شكل: 02).



شكل (02): محتوى جودة الحياة.

ومع ذلك تظهر نتائج البحوث في هذا المجال أن التركيز على المؤشرات الموضوعية لجودة الحياة لا يسهم إلا في جزء صغير من التباين في التقديرات الكلية لجودة الحياة، كما يبدو أن الارتباطات بين المؤشرات الذاتية والمؤشرات الموضوعية لجودة الحياة، كما تقاس: الرفاهية الشخصية العامة، والرضا عن الحياة والسعادة الشخصية ضعيفة.

ويرى "تيلور TAYLOR" و"بوجدان BOGDAN": سنة 1996 أن جودة الحياة موضوع للخبرة الذاتية، إذ لا يكون لهذا المفهوم وجود أو معنى إلا من خلال إدراك الفرد ومشاعره وتقييماته لخبراته الحياتية.

بينما يشير "فريكي FRIKI" سنة 1997 أن وجود المعايير والقيم الخارجية لا يكون لها معنى إلا في سياق ما تمثله من أهمية وقيمة بالنسبة للفرد نفسه، بمعنى آخر أن المؤشرات الخارجية لجودة الحياة لا قيمة لها ولا أهمية لها في ذاتها، بل تكتسب أهميتها من خلال إدراك الفرد وتقييمه لها.

وعلى الرغم من عدم الاتفاق على تعريف واحد لمفهوم جودة الحياة إلا أنه عادة ما يُشار إلى تعريف منظمة الصحة العالمية لسنة (1995) بوصفه أقرب التعريفات إلى توضيح المضامين العامة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها "إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها، ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع: أهدافه، وتوقعاته، وقيّمه، واهتماماته المتعلقة باعتقاداته الشخصية وعلاقته بالبيئة بصفة عامة،

وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تُشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته.

ويقول "دينيز DENIZ" أن جودة الحياة هي" الإدراكات الحسية للفرد تجاه مكانته في الحياة من الناحية الثقافية، ومن منظومة القيم في المجتمع الذي يعيش فيه، وكذلك علاقته بأهدافه وتوقعاته وثوابته ومعتقداته، وتشمل أوجه الحالة النفسية ومستوى الاستقلال الشخصي.

- جودة الحياة هي القدرة على تبني أسلوب حياة يشبع الرغبات والاحتياجات لدى الفرد.
- جودة الحياة هي السعادة والرضا عن الذات والحياة الجيدة والشعور الشخصي بالكفاءة الذاتية وإجادة التعامل مع التحديات.
- جودة الحياة هي رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع والنزوع نحو نمط الحياة التي تتميز بالترف، وهذا النمط من الحياة لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، ذلك المجتمع الذي استطاع أن يحل كافة المشكلات المعيشية لغالبية سكانه.
- جودة الحياة هي الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال وإشباع الحاجات، والرضا عن الحياة وإدراك الفرد لقوى ومضامين حياته وشعوره وإحساسه بالسعادة وصولاً إلى عيش حياة متناغمة متوافقة بين جوهر الإنسان والقيم السائدة في مجتمعه.

- جودة الحياة هي قدرة الفرد على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة ورقي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية، مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه.

- جودة الحياة تعبر عن التوافق كما تعبر عن السعادة والرضا عن الحياة كناتج للظروف المعيشية الحياتية للأفراد وعن الإدراك الذاتي للحياة، حيث ترتبط جودة الحياة بالإدراك الذاتي للحياة لكون هذا الإدراك يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعية للحياة كالتعليم والعمل ومستوى المعيشة والعلاقات الاجتماعية من ناحية، وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد في وقت معين وظروف معينة من ناحية أخرى.

ولقد طرح "فيلسي FILSi" و"بيري BERRY" نموذج ثلاثي العناصر لجودة الحياة يعكس التفاعل بين: ظروف الحياة، والرضا عن الحياة، والقيم الشخصية، وقد قدما تعريفات محددة لهذه العناصر على النحو التالي:

- ظروف الحياة: وتتضمن الوصف الموضوعي للأفراد والظروف المعيشية لهم.
- الرضا الشخصي عن الحياة: ويتضمن ما يعرف بالإحساس بحسن الحال والرضا عن ظروف الحياة وأسلوب الحياة.

▪ القيم الشخصية والطموح الشخصي: وتتضمن القيمة أو الأهمية النسبية التي يسقطها الفرد على مختلف ظروف الحياة الموضوعية أو جودة الحياة الذاتية[1].

7- العوامل المؤثرة في تدهور جودة الحياة الحضرية وسبل حمايتها:

تتعرض جودة الحياة الحضرية للتدهور من خلال العوامل التالية:

- النمو السكاني المرتفع الذي لا يتوافق مع إمكانية توفير الخدمات اللازمة للسكان بقدر كاف كالتعليم، والرعاية الصحية، والغذاء الصحي، والسكن الآمن... وغيرها للجميع.
- سوء إدارة النفايات المنزلية، والصناعية ونفايات المستشفيات (مما يؤدي إلى تراكمها في المجال الحضري، وتلويث الهواء وتعزيز انتشار الميكروبات والأوبئة).
- سوء التحكم في مياه الصرف الصحي وسوء معالجتها.
- تلوث الهواء الناجم عن الغازات المنبعثة من المركبات والوحدات الصناعية...

---

(1) محمد السعيد أبو حلاوة، جودة الحياة المفهوم والأبعاد، كلية التربية، قسم علم النفس التربوي، جامعة الإسكندرية، 2010، ص. 53.

ويترتب عن هذا التدهور النتائج التالية:

- إنشاء التجمعات غير الرسمية والأحياء الفقيرة الناجمة عن البطالة والفقر.
- سوء التغذية للسكان.
- انتشار الأمراض.
- تدمير المساحات الخضراء.
- بيئة غير آمنة.
- انعدام الأمن للسكان (الاغتصاب والسرقة...).

ومن أجل تفادي تدهور جودة الحياة الحضرية، لا بد من:

- التحكم في النمو الديمغرافي (السكاني) وترقية الخدمات العمومية.
- توعية السكان على الحفاظ على توازن البيئة.
- الحفاظ على الغابات والمناطق المحمية (الحدائق الوطنية).
- تحكم في إدارة النفايات الحضرية والمعالجة الصحية لمياه الصرف الصحي.
- تحسين وضعية الطرقات الحضرية.
- الحد من استخدام المواد الكيميائية في الزراعة.
- تقليل استهلاك مركبات الكربون، والكلورية، والفلورية والهباء.

خلاصة

يطرح تحديد مفهوم جودة الحياة اتجاهات متعددة تخص كلها هذا المفهوم، وذلك باعتباره من المفاهيم الشائكة والمعقدة، حيث لقي اهتمام العديد من الباحثين في مختلف التخصصات محاولين الوصول إلى تحديد دقيق لمفهوم جودة الحياة وفق مقاربات مختلفة على اعتبارها من الظواهر المتعددة الأوجه وارتباطها بالتواجد البشري، مما جعلها تتسم بالتغير المستمر والتكاثر.

إلى جانب ذلك فقد ارتبطت جودة الحياة بشكل مطلق في قطاع الأنشطة الخدمية نظرا للاستعمالات المكثفة والمستمرة لهذه الأنشطة من طرف السكان، بعد أن كان مسيطرا في قطاع الصناعة إثر عملية التطور الذي شهده هذا المفهوم في الممارسات الحضرية للمجتمعات.



جودة الحياة بالتجمعات الحضرية
تشخيص مؤشرات التقييم

2

الفصل الثاني

العناصر الأساسية لجودة الحياة وميادينها : تنوّع للتشخيص وللإدارة الحضرية.

الفصل الثاني

العناصر الأساسية لجودة الحياة وميادينها : تنوّع للتشخيص وللإدارة الحضرية.

مقدمة:

يمكن تحديد مدى جودة الحياة الحضرية من خلال دراسة ثلاث قطاعات رئيسية والتي تعتبر عناصر أساسية لجودة الحياة، يتم من خلالها وضع تصور عن الأوضاع الراهنة بالنسبة للسكان والعمران ومرافقه، لوضع إدارة حضرية حاكمة لضمان استمرارية جودة الحياة

1- عناصر جودة الحياة:

يمكن حصر أهم عناصر جودة الحياة فيما يلي[1]:

1-1- عناصر القطاع الاجتماعي:

يصف القطاع الاجتماعي التكوين العام للمجتمع، ويتم من خلاله فهم المؤشرات المتعددة للجماعات والمجموعات المختلفة التي يتكون منها المجتمع فيما يتعلق بالنواحي الاجتماعية والعلاقات المختلفة بينهما.

---

(1) HANCOCK, T., Quality of life indicators and the DHC, Health Promotion Consultant, Ontario, 2000, P. 4.

وقد حدث في الآونة الأخيرة تحوّل قويّ لمنظور جودة الحياة الحضرية، ومن بين إحدى القوى الأساسية المؤثرة في هذا التحوّل هو ظهور التحولات الاجتماعية للسكان.

ومن خلال دراسة القطاع الاجتماعي تم التعرف على:

- تأثير النمو السكاني وحجم الأسرة على التجمع الحضري.
- تأثير الحالة التعليمية للسكان على تحسين أو تدهور الأوضاع في التجمع الحضري.
- دور معدل الشغل ومعدل البطالة في تطور وتنمية المنطقة الحضرية.
- التأثيرات المختلفة لحركات الهجرة (داخلية وخارجية).
- التنبؤ بالأعباء والأحمال المستقبلية على البنية الأساسية، والمرافق وأيضا على الخدمات.
- تأثير العادات والتقاليد للأفراد على بناء وتركيب السكان.

وتتمثل عناصر القطاع الاجتماعي التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على جودة الحياة الحضرية فيما يلي:

1-1-1- النمو السكاني:

يتحدد التطور السكاني من خلال عنصرين أساسين هما: الحركة الطبيعية وحركة السكان المكانية، ويدخل ضمن حركة السكان الطبيعية معدلات المواليد والوفيات، وأيضا معدلات الزواج والطلاق، وضمن حركة

السكان المكانية حجم واتجاه الهجرة سواء الداخلية أو الخارجية، فهذان العاملان هما المعني الحاسم للتطور السكاني.

ويؤدي النمو السكاني المتزايد إلى تغير أحجام التجمعات الحضرية والطلب على المساكن، وكذلك على الخدمات والمرافق والبنية التحتية، وكنتيجة لذلك التغيير يأتي في المقدمة الضغط على الخدمات والمرافق، بالإضافة إلى ذلك مشاكل عديدة في مختلف القطاعات المتواجدة بالتجمع الحضري والذي يؤثر بدوره على وضع الحياة الحضرية فيها.

1-1-2- التركيب العمري للسكان:

يسمح هذا التركيب من تصنيف السكان إلى فئات عمرية، وهو من المؤشرات المهمة للسكان، ويتحدد من خلال معدلات المواليد والوفيات والهجرة، كما يوجد ارتباط قوي بين التركيب الهرمي للسكان وأعداد المواليد والوفيات، حيث تؤثر التغيرات في معدلات المواليد والوفيات تأثيرًا مباشرًا على أعداد ونسب الفئات العمرية، حيث تؤدي هذه التغيرات على المدى الطويل إلى ترحيل وزحزحة العلاقة بين المجموعات السكانية في عمر الأطفال وعمر الشباب وعمر القادرين على العمل وأيضا على سن التقاعد، وفي نفس الوقت يتغير بذلك النسبة أو القيمة بين جزء السكان الذين يساهمون فعليًا في الحياة العملية وجزء السكان الذين يتحتم إعارتهم.

كما يسمح التركيب العمري للسكان من تحديد صغار السن، وكبار السن وكذا القوة النشطة...

1-1-3- حجم الأسرة:

لحجم الأسرة تأثير واضح وجلي على القطاع السكني في التجمعات الحضرية، وهذا يعني أن الأسر ذات الحجم الكبير يتم توزيع معظم الدخل لرب الأسرة في الأساس على أفرادها وميزانية المنزل والذي بالكاد يكفي الأسرة واحتياجاتها ولا يبقى من الدخل ما يكفي للإيجار أو امتلاك وحدة سكنية مناسبة للأسرة، وخصوصًا في الوقت الذي يشهد ارتفاع أسعار الوحدات السكنية، وبذلك يكون المخرج الوحيد من هذا المأزق هو أن تنتقل الأسرة إلى شقة صغيرة سيئة البيئة العمرانية بإحدى الأحياء العشوائية بالمدينة.

1-1-4- الحالة التعليمية:

يشكل التعليم نطاق استقلالي وظيفي للنظام الكلي بالمجتمع الحضري، وهدف التعليم يتشكل من خلال تحقيق وخلق القدرة والقابلية والقيم التي تكوّن الاستعداد الضروري لبناء مجتمع حديث، فالمدرسة بذلك ينبغي أن تخلق القواعد العامة للاندماج والتوازن للمجتمع وأيضا بعض نواحي التوعية مثل الشعور بالمسؤولية والواجب المهني، وأيضا القدرة على العطاء، فالتعليم يفتح دائمًا النظر إلى إمكانات جديدة ويعطي إمكانية تحقيق الحياة الذاتية وامتلاك إمكانات الخيار المختلفة من العادات والتقاليد الموروثة.

ويقدم التعليم يقدم للمرآب الأخص الإمكانية لتحديد وتصنيف دورها في المجتمع، ومن هنا يكون للتعليم تأثير قوي على الصحة العامة وتحديد حجم الأسرة.

كما تلعب الحالة التعليمية للسكان دورًا حيويًا في التنمية العمرانية والاجتماعية، فالتعليم يعطي للشباب مؤهل جماعي وبذلك ترتفع الفرصة للحصول على عمل.

1-1-5- الحالة العملية (الشغل والبطالة):

كلما كان الدخل والثروة للأسرة كبيرًا كلما كانت الإحتمالية قوية لتشكيل منطقة سكنية بقطاع سكان متجانس، ونظريًا فإن طلب الأسرة لمكان السكن الملائم يكون حسب نوعية الدخل، فالطبقة محدودة الدخل يجب أولا أن تحتمي داخل مسكن متواضع ذا أساس مقبول، ولكن بارتفاع الدخل يتم إعطاء اختيار مكان السكن أهمية خاصة حيث أن فئة الأثرياء وذات الدخل المرتفع تنفق جزءًا كبيرًا من الدخل مقابل جودة المكان والمسكن.

وفي بعض القطاعات العشوائية في المدينة، تجتمع فئات معينة من السكان، وهذا يعني وجود علاقة بين الوضع الاقتصادي للسكان وبين التكوين العمراني للمنطقة، فالاثنين في محيط ضيق مرتبطين ببعضهم ارتباطًا وثيقًا.

1-1-6- حركة الهجرة:

في معظم دول العالم النامي يهاجر الفقراء إلى المدينة، فالمناطق الحضرية تنمو وتزدهر ليس فقط بسبب زيادة سكانها، بل أيضا بسبب تيارات الهجرة إليها وبذلك تكون ظاهرة الهجرة في أغلب الأحيان مسئولة عن

التغيرات التي تحدث داخل السكان. وقد حدث ارتفاع معدلات المهاجرين مع بداية التصنيع والتركيز المتزايد لأماكن العمل في المناطق الحضرية، كما أن تيارات الهجرة لا تؤدي فقط إلى تغيير أعداد السكان والتركيب العمري لهم في المكان الأصلي بل أيضا في المكان الجديد، ومن دراسة عنصر الهجرة يتم معرفة (التغير في أسعار سوق الأراضي والمباني، وتوزيع أماكن العمل، الحالة الاجتماعية والاستيطان للمجتمع).

1-2- عناصر القطاع العمراني:

توجد علاقة قوية بين القطاع العمراني وبين الكفاءة وجودة الحياة في المنطقة السكنية، ولكن هذا لم يتم البرهان عليه حتى الآن سواء من ناحية الكم أو الكيف، وذلك لنقص البيانات المكانية الصغيرة للقطاع العمراني وعدم ربطها بجودة الحياة الحضرية.

فالقطاع العمراني يعرض النُظم المستهدفة والمرجوة للمناطق الحضرية، كما أنها تحدد الإطار الملائم للاستخدامات المستقبلية ومناطق التنمية الحضرية، ومن خلال ذلك نستطيع داخل هذا الإطار تحديد الامتدادات والكثافات وأيضا التركيب السكني للمناطق.

وإن جودة العمران تتحدد من خلال التحولات المختلفة لعمليات التنمية بالمنطقة والتي على أساسها تتشكل الخصائص العامة للعمران، مثل: الكثافات السكانية والبنائية واستخدامات الأراضي وغيرها.

ومن خلال التحليل لعناصر القطاع الحضري يتم معرفة المؤشرات التالية:

- مدى الاختلاط بين الاستخدامات المختلفة.
- العلاقة بين مساحة قطعة الأرض ومساحة الشقة والمستوى الاقتصادي للسكان.
- تأثير ارتفاعات المباني وحالاتها، وأيضا أساليب الإنشاء على جودة العمران.
- دور الأوضاع المختلفة للملكية على تطور وتنمية العمران.
- الدور الحاسم الذي تلعبه الكثافة السكانية والبنائية في تحقيق جودة العمران.

وفي هذا الإطار من الضروري معرفة العناصر العمرانية التي تسمح بالحصول على نموذج تقييم جيد لجودة الحياة بالمناطق الحضرية، ولكي يكون اختيار العنصر في القطاع الحضري حاسم يتم التركيز على العناصر التي لها تأثير واضح على الصورة والبيئية العمرانية للمنطقة، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

1-2-1- مساحة المسكن:

تعتبر مساحة المسكن والأثاث به علامة أو مقياس مهم للمستوى المعيشي وكذلك مستوى الإسكان، ولكي يتم الحكم على مستوى الإسكان بالمناطق الحضرية وتقديره، وكذلك وضع تصور للموقف والمشاكل المرتبطة

به، فإن دراسة عنصر مساحة المسكن لوحده لا يكفي لأن هذه العلاقة تتم في الأساس مع السكان، لذلك يكون تقدير مستوى الإسكان ممكن من خلال دراسة حجم الأسرة ومساحة المسكن، ومن المهم كذلك تصنيف المساحة إلى مستويات مختلفة، ويكون حاسمًا مع مساحة المسكن إذا كان المسكن ملكًا أو إيجارًا أو غير ذلك من أحوال الملكية، وما إذا كان المسكن مسكونًا من عائلة أو أكثر من عائلة.

1-2-2- ارتفاعات المباني:

إن الشيء الملفت للانتباه بالمناطق الحضرية هو ارتفاعات المباني غير العادية، حيث ان الامتداد الرأسي يكون في بعض المناطق أقوى وأكثر من الامتداد الأفقي خاصة في المناطق المركزية، وغالبًا ما تكون هذه الارتفاعات غير متناسبة مع عرض الشوارع، وهذا الوضع له أثار سلبية خطيرة على الصحة العامة والبيئة الحضرية.

وقد أوضحت دراسات سابقة أنه في الفترة الممتدة من 1968 إلى 1991 زاد معدل الارتفاعات بالمناطق الحضرية بنسبة 30% ونتيجة لارتفاع أسعار الأراضي في بعض المناطق، فقد ترتب على ذلك عمليات تنمية التي أدت بدورها إلى تركيز سكاني عال وارتفاع الكثافات السكانية.

1-2-3- حالات المباني:

توجد علاقة مباشرة بين حالة المبنى وجودة الحياة الحضرية، حيث أن نسبة كبيرة من المباني تكون في حالة سيئة، ومن ناحية أخرى لا تتطابق جودة المنطقة مع المقاييس المقبولة (المقاييس العمرانية المطلوبة).

1-2-4- مواد البناء:

تتنوع أساليب البناء عموما بين (مباني هيكلية، مباني جدران حاملة، مباني بالطوب اللبن)، ويوجد هناك أنواع أخرى من أساليب البناء التي تختلف وتتنوّع على حسب الحالة الاقتصادية للسكان وتوافر المواد. ومن ذلك يمكن القول بأن أساليب البناء مختلفة ومتعددة، وهذا الاختلاف والتنوّع يتعلق لدرجة واضحة بدخل الساكن، ومن جهة أخرى يتعلق بملكية المسكن، ففي حالة امتلاك المسكن يقوم المالك باستخدام مواد ثابتة ومستقرة مثل الاسمنت والجدران الحاملة، أما في حالة ما إذا كان الساكن لا يملك قطعة الأرض، فإن الساكن يقوم باستخدام أساليب ومواد بناء مؤقتة وخفيفة مثل الخشب والصفيح والبلاستيك.

1-2-5- تداخل استخدامات الأراضي:

تتميز القطاعات العشوائية المتواجدة على مستوى المدينة عن غيرها من القطاعات المخططة باستعمالات مختلطة ومكثفة، فالمحلات والورشات الحرفية والمساكن تتواجد متداخلة معًا بدون حدود فاصلة وعلى امتداد

الشارع الرئيسي، كما تتواجد فيها المحلات الصغيرة والورشات الصناعية والحرفية وأعداد كبيرة من المقاهي.

وإن لهذا التداخل والاختلاط بين الاستعمالات الصناعية والسكنية له تأثيرات سلبية متعددة على الصحة العامة للسكان وعلى البيئة الحضرية للمنطقة، وعليه فإن جميع نسب استعمالات الأراضي في تلك القطاعات لا تتناسب مع الأوضاع والمعايير الحضرية الطبيعية.

6-2-1- قطع الأراضي:

كلما كانت قطعة الأرض صغيرة كلما كان الشكل والعلاقة بالنسبة للمساحة الكلية سيء، حيث أن قطع الأراضي الصغيرة تكون دائما غير ملائمة، وهذا لا ينطبق على استخدامها الحالي وكذا على استخدامها وتغيراتها المستقبلية. ومن هنا يعتبر صغر مساحة قطعة الأرض من السلبيات.

فالزيادة في الدخل للقاطنين بالقطاعات العشوائية يؤدي غالبا إلى البحث عن مسكن ذا مساحة أكبر وموقع متميز، وذلك لأن هذه القطاعات ينعدم فيها المناطق الخضراء ومساحات الوحدات السكنية تكون دائما صغيرة لأنها في الأساس مصممة أو مبنية على قطع أراضي صغيرة التي تكون مستخدمة أو مبنية بالكامل، لذلك فإن مساحة قطعة الأرض تكون محددة لتلبية رغبات وتوقعات الأسر في الحياة الحضرية، على العكس فإن مساحة قطعة الأرض الصغيرة تؤدي إلى كثافة عالية والتي يعتبرها الكثيرون إحدى العوامل المؤثرة سلبيًا على جودة الحياة الحضرية.

1-2-7- حالة الملكية:

تعد حالة الملكية إحدى العناصر المهمة والحاسمة لتقييم جودة الحياة بالتجمعات الحضرية، فمن خلال وضع الملكية يمكن التعرف على: شكل وحالة الملكية في المنطقة الحضرية، وعدد السكان القادرين على شراء أو بناء مسكن، وعدد السكان المقيمين في مباني وضع يد أو غير قانونية، وتأثيرات الملكيات المختلفة على الوضع العمراني وجودة العمران.

ويكمن الاختلاف الجوهري والحاسم بين القطاعات العشوائية والقطاعات المخططة بالمدينة في أوضاع الملكية، حيث أن وضع التمليك في القطاعات المخططة يكون أكبر بكثير من القطاعات العشوائية التي ينتشر فيها الوضع غير القانوني.

1-2-8- الكثافة السكانية:

الكثافة السكانية هي متوسط عدد السكان لكل مساحة منطقة ما (دولة، إقليم، محافظة،...) وتنتج عن طريق قسمة عدد السكان على مساحة المنطقة. ويؤدي الامتداد غير المنظم إلى ظهور مناطق حضرية مرتفعة الكثافة، وهذه الكثافات لها تأثير كبير على نصيب الفرد من الخدمات والمسكن...، ومن ثمَّ على جودة الحياة.

1-2-9- الكثافة السكنية:

في القطاعات العشوائية يكون البناء غالبا غير مطابق مع المتطلبات العمرانية والقانونية، ويرتفع فيها قيم الكثافة السكنية، بمعنى تركيز كبير للمباني بهذه القطاعات، ويؤدي هذا التركيز الكبير في هذه القطاعات العشوائية في الغالب إلى استغلال مساحات أوسع بفعل النمو المستمر لسكانها وتتفاقم فيها المشاكل، كما أن القطاعات العشوائية تتعدى في الامتداد على الأراضي الزراعية.

1-3- عناصر قطاع البنية الأساسية والخدمات:

تتمثل البنية الأساسية في مجموع المنشآت والمؤسسات الحضرية التي تخدم الكيان الاجتماعي، والتي تم إنشاؤها من خلال القطاع العام أو الخاص، وتتميز هذه المنشآت بالاستعداد القانوني من ناحية الدولة أو المجالس المحلية.

وعند تحليل عناصر قطاع البنية الأساسية والخدمات فإنه يجب أولا معرفة مدى توافرها بالمنطقة المراد تقييمها، وإذا كانت متوافرة فهل تكفي لسد احتياجات المنطقة أم هناك عجز، وعلى أساسها يمكن معرفة الآتي:

- العلاقة بين عرض وحالة الشوارع وبين جودة البيئة والعمران بالمنطقة.
- إمكانية الوصول إلى محطات ووسائل المواصلات العامة.

- حالة الإمداد بالكهرباء والماء والصرف الصحي، ومدى تأثير العجز لهذا الإمداد على وضع المنطقة بيئيا وعمرانيا.
- مدى توافر الخدمات المختلفة (صحية، وتعليمية، وترفيهية)، ومدى نطاق تأثيرها ومدى إمكانية الوصول إليها من المباني.
- مدى توافر المناطق الخضراء ومناطق الاستجمام والترفيه.

وتتمثل عناصر البنية الأساسية والخدمات المتعلقة بتقييم جودة الحياة الحضرية فيما يلي:

1-3-1- عرض الشارع:

يتم تحديد عرض الشارع من خلال استخداماته الحالية والمستقبلية، ويتعلق ذلك في الأساس إذا كان هذا الشارع سوف يخدم الحركة المرورية أو يتم على جانبيه انتظار السيارات أو يستخدم كمناطق للراجلين.

ويوجد ثلاثة أنواع من الشوارع في المدينة على حسب الوظيفة (شارع رئيسي أولي، شارع ثانوي، وشارع ثالثي -الحارة). فالشوارع الرئيسية (الأولية) أو شوارع الربط كما يطلق عليها في بعض الأحيان تكون نوعًا ما عريضة وكثافتها المرورية عالية، وتكون الأنواع الأخرى من الشوارع في الغالب ضيقة، وبسبب ضيق هذه الشوارع قد لا تستطيع سيارات الطوارئ مثل سيارات الإسعاف والمطافئ وأيضا سيارات الشرطة العبور إلى داخل هذه الشوارع وهذا يؤثر بشكل سلبي على المنطقة وسكانها وعلى جودة الحياة فيها.

1-3-2- حالة الشارع:

تتميز المناطق غير المخططة في المدينة بشبكة الشوارع غير مرصوفة، وتتكون الشوارع غالبًا من الرمل أو التراب المدكوك، وعلى جانبي الشارع يوجد بعض الفضاءات التي تتراكم فيها أكوام النفايات، وعليه فإن هذه الحالة السيئة تؤثر سلبيًا على جودة البيئة والعمران بهذه المناطق.

1-3-3- إمكانية الوصول إلى وسائل النقل:

يقل تواجد وسائل النقل العام بالمناطق غير المخططة في المدينة، وتعتبر الوسيلة الأكثر شيوعًا هي الحافلات الصغيرة أو ما يعرف بـ "الميكروباص" ووسائل النقل الخاصة، بينما نجد نسبة منخفضة من السكان الذين يمتلكون سيارة.

وبالرغم من ضيق الشوارع وحالتها السيئة في المناطق غير المخططة إلا أن وسائل النقل تحاول دائمًا المرور ولكن بصعوبة نتيجة لأسباب عديدة مثلا ضيق الشوارع وحالتها السيئة، ولكن معاناة السكان هنا تتمثل في البعد بين مناطق السكن وبين محطة الحافلات، فكثير من السكان يسيرون مسافات طويلة على الأقدام للوصول إلى محطة الحافلات.

1-3-4- الإمداد بشبكة المياه الصالحة للشرب:

يعتبر الإمداد بالمياه النقية الصالحة للشرب من الحقوق الأساسية للسكان، وبالرغم من تحسن تقنيات الإمداد بالمياه في الآونة الأخيرة إلا أن

كثير من المناطق غير مخططة تغيب فيها هذه الشبكة، وإن وجدت فهي لا تغطي كل المساكن. حيث يمثل الإمداد بالماء مشكلة حقيقية عن الصرف الصحي والكهرباء، حيث أن هذين الاثنين الأخيرين يمكن للسكان التغلب عليها بطريقة أو بأخرى، غير أن نقص المياه الصالحة للشرب يؤدي إلى نقص الوقاية من الأمراض، والذي يؤدي بدوره إلى انتشار الأمراض المعدية بالمنطقة.

1-3-5- شبكة الصرف الصحي:

تمثل مشكلة شبكة الصرف الصحي إحدى المشكلات الأساسية في المدن خاصة بالمناطق العشوائية، وبما أن معظم تلك المناطق نشأت فوق أرض ذات ملكية غير قانونية أو بدون تخطيط، فإنه من الصعب إنشاء شبكة صرف وفقًا للمقاييس، وبالرغم من أن معظم المناطق العشوائية تكون قريبة من خطوط الصرف إلا أن نسبة منخفضة من المساكن تكون موصلة بها، والطريقة الكلاسيكية المعتادة لصرف المياه المستعملة تتم من خلال تجميعها في حفر عميقة والتي يتم حفرها إما داخل المسكن أو في الشارع، ثم يتم تفريغ هذه الحفر من قبل البلدية أو من قبل صاحب المسكن نفسه.

1-3-6- شبكة الكهرباء:

تبرز معظم المشاكل المتعلقة بالإمداد بشبكة الكهرباء في المدن وبوضوح في المناطق العشوائية، فبالرغم من أن معظم هذه المناطق تقع داخل المناطق الحضرية، إلا أن كثير من المساكن لا يوجد فيها توصيلة كهرباء، وبما أن هذه المناطق تم إنشاؤها على غير رغبة القانون فإن الدولة كانت لا

تعترف بها ، إضافة إلى ذلك فإن جل الساكنين بهذه المناطق لا يوجد لديهم مستندات قانونية تفيد الملكية وبالتالي لا يتم توصيل هذه المساكن بالكهرباء. ونتيجة لذلك يقوم السكان بإدخال الكهرباء بطرق غير قانونية مثل سرقة التيار الكهربائي من المحولات الرئيسية أو توصيله من الجيران مقابل مبلغ شهري لذلك.

1-3-7- الخدمات التعليمية:

يتعلق الأمر بالنسبة للخدمات التعليمية في المسافة التي يقطعها التلميذ إلى المدرسة هذا من جهة ، ومن جهة أخرى في معدل شغل القسم. فأغلبية المشاكل في هذا الجانب تظهر وبصفة جلية في المناطق غير مخططة بالمدينة أو بالمناطق العشوائية ، حيث تفتقر هذه المناطق إلى الجودة في الخدمات التعليمية ، إذ أن الأطفال (التلاميذ) بهذه المناطق يقطعون أكثر من 15 دقيقة سيرًا على الأقدام للوصول إلى المدرسة وهذا نظرًا لقلة عدد للمدارس في هذه المناطق، الشيء الذي يجبر الانتقال إلى المناطق المجاورة.

1-3-8- الخدمات الصحية:

يعتبر وجود الخدمات الصحية مطلب أساسي لجودة المعيشة والبيئة في المدن، حيث يستوجب أن تكون الصحة العامة للسكان مرضية ، فنقص مياه الشرب والصرف الصحي السليم وأيضا عدم توافر البيئة السكنية الملائمة يؤدي إلى التأثير على الصحة العامة وانتشار الأمراض. وبذلك يلعب توافر الخدمات الصحية دورا حيويا في جودة الحياة بالمناطق الحضرية ، لذلك لا بد

من توافر التجهيزات المقدمة للخدمات الصحية بإخلاف مستوياتها (قاعة علاج، مركز صحي، عيادة متعددة الخدمات، مستشفى...) تبعًا لعدد السكان في كل وحدة سكنية.

1-3-9- الخدمات الأمنية:

في كثير من المناطق العشوائية بالمدينة يكون تواجد الخدمات الأمنية كالمطافئ والشرطة والإسعاف نادرًا، وأمام النقص في تواجد الشرطة في تلك المناطق، تتحول هذه الأخيرة إلى مراكز للإجرام والانحرافات، ونتيجة لعدم وجود المطافئ فإنه من خلال شرارة كهربائية يتم احتراق العديد من المساكن بهذه المناطق، وبسبب ضيق الشوارع لا تستطيع وحدات المطافئ القادمة من الخارج فعل أي شيء.

ومن هنا يتضح أن الخدمات الأمنية تلعب دورًا حيويًا، ولها تأثير قوي على جودة الحياة في المدن.

1-3-10- المناطق المفتوحة والخضراء:

يتضمن هذا العنصر جميع المناطق الخضراء والمفتوحة ومناطق الاستجمام والترفيه وغيرها، وطبقًا للدراسات والبحوث الاجتماعية فإن هذا العنصر يحتل مرتبة كبيرة في حالة الرضا بالمناطق السكنية، ونقصه يعتبر من إحدى سلبياتها، لأن هذا العنصر الحيوي يقوم بالعديد من الوظائف والمهام، مثل: أماكن للعب الأطفال والشباب ومتنفس للسكان، كما أن لهذا الدور الكبير تأثير كبير في جودة الحياة في المدن.

4-1- عناصر القطاع الاقتصادي:

توجد علاقة وثيقة بين القطاع الاقتصادي وجودة الحياة بالتجمعات الحضرية، فالرفاه الاقتصادي يعد أداة فعالة لدفع عملية التنمية الحضرية وأهم محركاتها، فهو سبب في زيادة الدخل القومي بصفة عامة والدخل الفردي بصفة خاصة، وسلاح لمحاربة الفقر، مما ينعكس على نوعية الحياة للسكان.

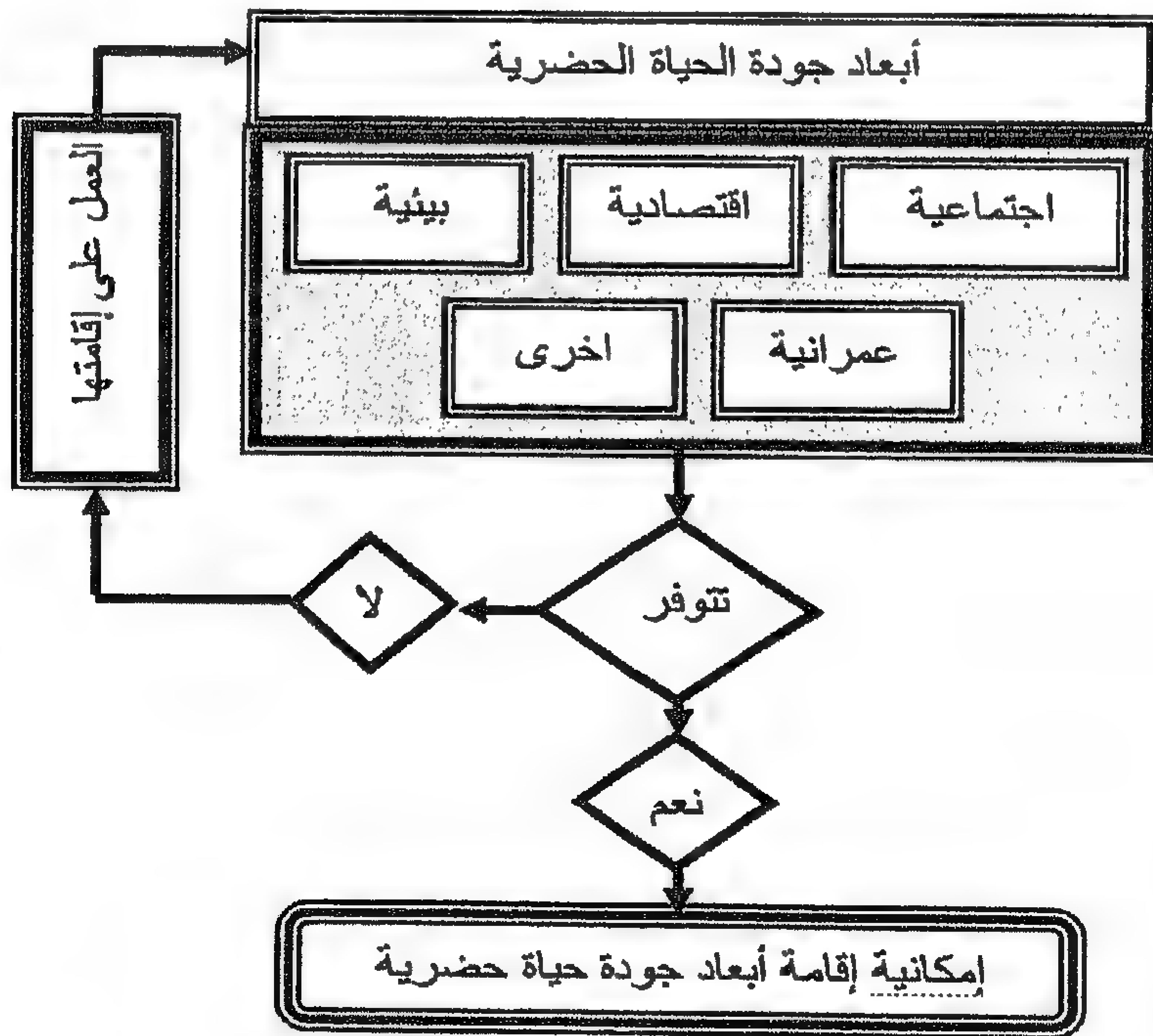
وكنتيجة لذلك فإن القطاع الاقتصادي مصدر حيوي أساسي فهو أداة من أدوات إنعاش الحياة الحضرية من خلال خلق ثروات وتوفير فرص عمل للسكان، وبالتالي هذا القطاع جد مهم في دراسة جودة الحياة بالمدن من خلال عناصره التالية:

- معدل النشاط الاقتصادي الخام.
- معدل النشاط المنقح.
- نسبة صغار السن.
- نسبة الإعالة الكلية.
- نسبة الإعالة الحقيقية.
- معدل الشغل.
- معدل البطالة.
- متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي.
- نصيب السكان من السيارات الخاصة.

2- أهم الميادين لدراسات جودة الحياة:

يتكون الهيكل المستخدم لوصف الميادين الأساسية التي اهتمت بها جودة الحياة والتي يمكن قياسها في المستوى الأول من قائمة طويلة مقسمة داخليا إلى تصنيفات، يطلق عليها "مجالات domains" وتسمى العناصر الواقعة تحتها "مؤشرات dicatorsin".

وتستخدم معظم دراسات جودة الحياة هيكل يدعى خريطة المفهوم "map ceptcon"، والتي تصف العلاقة بين الميادين الكلية البيئية والمجالات المحلية والاجتماعية والصحية والاقتصادية، ويهدف المؤشر الذي يقع تحت كل ميدان إلى إعطاء تفاصيل حول جودة الحياة المختبرة بهذا المؤشر (شكل: 03).



شكل (03): خريطة المفهوم لدراسات جودة الحياة.

وتتمثل الميادين التي تستخدم عادة في دراسات جودة الحياة فيما يلي:

- الصحة العامة.
- قدرة السكان على تنفيذ الوظائف اليومية.
- قدرة الساكن واختياره لنمط الحياة وتأدية الأنشطة.
- التكاليف الاقتصادية والاجتماعية.
- معايير وأساسيات المعيشة والدخل.
- الفقر وعدم المساواة.
- الجنسية والتهميش الاجتماعي.
- الرضا عن أساسيات المعيشة والخيارات.
- البيئة وجودتها.
- السكن وعلاقات الجوار.
- تحاليل المجال الاجتماعي.
- المقارنة بين المناطق الحضرية والريفية.
- التلوث وأشكاله.
- أنماط الحياة وإدراك التنوع فيها[1].

---

(1) Audit Commission, Local quality of life indicators –supporting local communities to become sustainable, UK., 2005, P. 2-13.

3- الإدارة الحضرية ودورها في تحقيق جودة الحياة الحضرية:

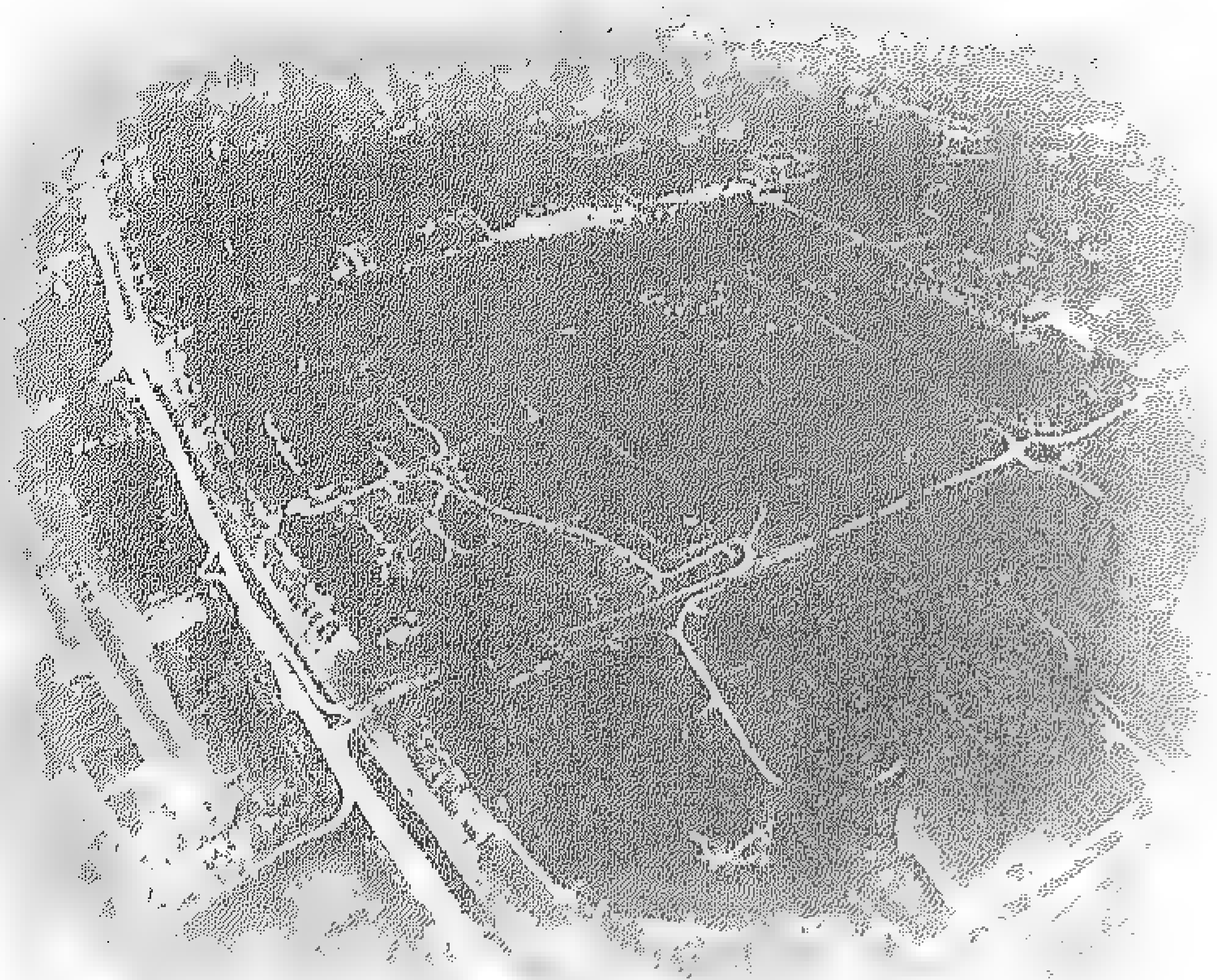
تعد الإدارة الحضرية عنصرًا أساسيًا في التنمية، حيث أنها تلعب الدور الرئيسي في الاستفادة من الموارد البشرية والطبيعية والعمرانية التي تعتبر أهم إمكانات المجتمع، ولهذا فالإدارة الحضرية تعد أحد العناصر الأساسية بالنسبة للنمو الاقتصادي وتخفيف حدة الفقر، كما أنها واحدة من الاحتياجات الضرورية بالنسبة للحكومات المركزية والمحلية والقطاعات غير الحكومية التي تساهم في تحسين البيئة وتحقيق معايير الجودة في الحياة الحضرية.

فالإدارة الحضرية هي القيام بدور كفء وفعال في تنمية وإدارة الموارد من أجل تحقيق أهداف التنمية الحضرية في المدينة لتحسين جودة الحياة فيها، وهنا تبرز أهمية الإدارة الحضرية في تحقيق أهداف التنمية ووجوب الابتكار فيها، وأنها وسيلة لتحسين جودة الحياة لجميع السكان بتناولها لمفهوم جودة الحياة ومؤشراتها، ونشأتها والمداخل المختلفة لها، وأهميتها كمدخل شمولي في قياس تنمية المجتمعات الحضرية، وتكمن أهميتها في بيان ورصد مدى تقدم هذه المجتمعات نحو تحقيق أهدافها، كما تساهم في عملية بناء المؤشرات في المجتمع[1].

(1) RISEBOROUGH, M., Quality of Life: Devising Holistic Indicators – Literature Review, University of Birmingham, 1997, P. 28.

خلاصة

تكتسب جودة الحياة عناصر مختلفة تساهم بشكل كبير في وضع خطط لإجراء الدراسات المرتبطة بها، حيث تعرف هذه العناصر تنوعا واختلافا، وتغطي القطاع الاجتماعي، القطاع الحضري، وقطاع البنية الأساسية والخدمات والقطاع الاقتصادي، ويمكن على أساسها تشخيص أبعاد جودة الحياة وكذا معرفة ميادينها من أجل تحقيق أهداف التنمية الحضرية والتي تنعكس على تحسين جودة الحياة بالمدينة والارتقاء بها، وهو ما أصبح يندرج ضمن الإدارة الحضرية.



جودة الحياة بالتجمعات الحضرية
تشخيص مؤشرات التقييم

3

الفصل الثالث

مؤشرات جودة الحياة :
تعدّد أساليب التقييم

الفصل الثالث

مؤشرات جودة الحياة:

تعدّد أساليب التقييم

مقدمة:

تطرح فكرة جودة الحياة ضرورة القياس سواء الصياغة السياسات و الخطط و تحديد الأهداف أو تقييم النتائج، ونظرًا للتحولات الواسعة في مفهوم جودة الحياة، فإن المؤشرات بدورها عرفت تطورات هامة على محاور عديدة بدءًا من المؤشرات الاقتصادية إلى المؤشرات الاجتماعية، والبيئية، والعمرانية ومؤشرات البنية الأساسية والخدمات...

وللتعرف على مدى جودة الحياة يجب وضع مجموعة من المؤشرات مع تحديد أوزان نسبية لها، لأنه من خلال هذه المؤشرات يمكن التعرف على الأحوال والظروف المعقدة التي لا يمكن قياسها مباشرة أو معرفة مدى خطورتها، كما أن هذه المؤشرات لا تخدم فقط الوصف أو المقارنة بل أيضا التحليل والتوضيح لعناصر القطاعات المختلفة للمنطقة المراد قياس مدى جودة الحياة بها.

كما يمكن من خلال تلك المؤشرات وأوزانها النسبية تحديد درجة جودة المعيشة، وهذا يعني أن البيانات والمعلومات المختلفة تتحوّل بمساعدة الخبرات المكتسبة إلى نتائج وأقوال مقارنة مثل (معدلات زيادة سكانية

عالية، ونقص الخدمات، ونقص الإمداد بالمياه، وحالة البناء السيئة...)، لكن لكي يتم استخدام المؤشرات بفاعلية لا بد أن تكون متوافقة مع محتوى القوانين واللوائح المتعلقة بالمجالات التخطيطية والحضرية، حيث أن القوانين أساسًا تلزم السكان باشتراطات ولوائح في مجالات الاستخدامات الحضرية المختلفة، حتى تكون المؤشرات مناسبة وملائمة وعدم تعارضها مع القوانين واللوائح.

1- مفهوم المؤشر:

يوصف المؤشر بأنه الشيء الذي يشير أو يوضح أو يدل، والمؤشرات هي عبارة عن مقاييس تستخلص من الإحصاءات[1].

ويختلف المؤشر عن الإحصاءات في أن المؤشر أقوى في الدلالة من الإحصاءات، فالمؤشر لا تنحصر دلالته في حدود الشيء الذي يقيسه مباشرة، وإنما تتعدى ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، فالتغير في مؤشر العمر المرتقب عند الولادة يدل على التحسن العام في الأحوال المعيشية والصحية وليس مجرد طول العمر[2].

---

(1) م. ف. س.، ترجمة أحمد فؤاد بلبع، المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية لتخطيط التنمية، المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية، مركز مجموعات اليونسكو، 1976، ص. 16.

(2) إبراهيم العيسوي، التنمية في عالم متغير، دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، 2000، ص. 127.

ويستخدم المؤشر على نطاق واسع في المؤلفات الإحصائية، ويمكن تجميع بعض هذه المؤشرات لاستخراج دليل محدد، مثال ذلك دليل التنمية البشرية المكون من مؤشرات مثل: القيد في التعليم، والأمية، والعمر المتوقع عند الميلاد، ومتوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، وهذا يمثل قمة هرم المعلومات.

والمؤشرات كما يتضح من اسمها، أنها دلالة على وضع معين أو انعكاس لهذا الوضع، ولقد حددت المؤشرات في المبادئ التوجيهية التي أصدرتها منظمة الصحة العالمية على أنها: "متغيرات تساعد على قياس التغيرات"، وكثيرًا ما تستعمل بصفة خاصة حيث يتعذر قياس هذه التغيرات بشكل مباشر[1].

كما أن المؤشر هو مقياس يلخص معلومة تعبر عن ظاهرة أو مشكلة معينة، وهو يجيب على أسئلة محددة يستفسر عنها صانع القرار، والمؤشر يوفر معلومة كمية أو نوعية تساعد في تحديد أولويات التنمية الحضرية، وهو أساس لوضع السياسات وإعداد خطط تحقيق أهداف تحسين جودة حياة سكان المدينة.

المؤشر هو عبارة عن مقياس يعبر عن مقدار وحجم ظاهرة أو مشكلة معينة، وبالتالي فهو يمثل الاجابة على الأسئلة المحددة التي يطرحها متخذ

---

(1) أحمد شجاع الدين وآخرون، أساسيات علم السكان: طرق وتطبيقات، مركز التدريب والدراسات السكانية، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2001، ص 119.

القرار، والمؤشرات توفر بيانات كمية ونوعية تساعد في تحديد أولويات التنمية، وتعتبر الأساس في وضع السياسات والخطط التنموية، وهذه المؤشرات يتم استخراجها من معادلات رياضية وأساليب إحصائية متقدمة، تنطلق من قاعدة عريضة من البيانات التي يتم جمعها من مجالات تنموية متعددة، يجري تبويبها في جداول احصائية، وتصنف وفق معايير تلبي حاجة المستخدم لتلك البيانات.

2- أهمية المؤشرات في تقييم جودة الحياة:

تعد المؤشرات إحدى الآليات ذات الفعالية الكبيرة في قياس مدى كفاءة التطوير المستهدف على المستويات المختلفة الوطنية والإقليمية والمحلية، كما أن هذه المؤشرات تمثل القاعدة الأساسية لعملية اتخاذ القرار التنموي المناسب، حيث من خلالها يمكن متابعة التغيرات الدورية التي تحدث، وتبيّن مدى التقدم أو التراجع في تحقيق جودة ونوعية في الحياة.

وتعتبر المؤشرات من جهة أحد الآليات ذات الفعالية لقياس مدى جودة الحياة المستهدفة للتجمعات الحضرية بمستوياتها المختلفة صوب النتائج المنشودة للتنمية الحضرية، ومن جهة أخرى فإن هذه المؤشرات تمثل في مجملها أرضية صلبة وواقعية لعملية إتخاذ القرار التنموي الكفء[1].

---

(1) أيمن مصطفي، مرجع سابق، 2008، ص. 62.

وأما من حيث فعاليتها في قياس جودة الحياة فإنها تقدم تصور معياري رقمي يمكن حسابه ودمجه في معادلات، ومقارنته بالمدن أو بالدول الأخرى دوريا، بحيث تعطي صورة واضحة عن نوعية الحياة ومستوى رقي الخدمات الحضرية واما من حيث كفاءتها في عملية اتخاذ القرار فانه يمكن من خلالها متابعة التغيرات الدورية الواقعية نحو التقدم ام التراجع في تحقيق خطط التنمية للمستقرة الحضرية.

وتعرف أيضا على أنها "أداة تصف بصورة كمية موجزة وضعًا أو حالة معينة، وهو مقياس يلخص معلومة تعبر عن ظاهرة أو مشكلة معينة، ويجيب على أسئلة محددة يستفسر عنها صانع القرار[1].

ومؤشرات جودة الحياة هي طريقة لقياس حيوية المجتمع، وبرؤية المؤشرات منفصلة تعطينا المعلومات عن قضايا جزئية من حياة المجتمع، فالمؤشرات هي شبيهة المقاييس فهي تعمل على تحديد الأداء الكلي من خلال النظر إلى الأجزاء المتعددة للمعلومات، فعند رؤية مؤشرات المجتمع بعد تجميعها، تستطيع امدادنا بنظرة شمولية عن جودة الحياة.

مؤشرات جودة الحياة أداة مفيدة جدًا لصناع القرار والمخططين لوضع الحلول والبدائل للقضايا التي تواجه المجتمع، فالمؤشرات هي علامات توجيه ويمكن استخدامها لقياس الأهداف الموضوعة بواسطة المجتمع.

---

(1) BACKER P., Les indicateurs financiers du développement durable, Edition d'organisation, Paris, 2005, P. 92.

المؤشر مظلة تسمح للباحث بالتعامل مع الظاهرة موضوع البحث من جوانبها الاجتماعية، والاقتصادية، والعمرانية، والبيئية، كما يتيح للباحث التنقل بحرية عبر مستويات التحليل المختلفة (القومية، الاقليمية، المحلية) بسهولة دون الخروج عن الإطار النظري الأساسي.

المؤشر مفهوم يربط بين دراسة مجالات التنمية المختلفة، وهو بذلك يساعد على تحقيق التداخل والتكامل بين حقول المعرفة المختلفة بدلاً من معاملة كل حقل علمي لمفاهيمه ومنهجياته كجزء منفصل عن الحقول العلمية الأخرى.

3- خصائص مؤشرات جودة الحياة:

هناك العديد من المؤشرات التي يمكن استعمالها عند دراسة جودة الحياة في أي مجتمع من المجتمعات، وعلى الباحث أن يختار ما يراه مناسبًا لمنطقة دراسته، وعليه فالمؤشرات يجب أن تتوفر فيها الخصائص التالية:

- **الدقة:** بمعنى أن يكون المؤشر صالح للقياس، أي أنه يقيس بالفعل ما يراد منه قياسه.
- **الموضوعية:** أي تعطي نفس الإجابة ونفس النتائج في حالة ما تم استخدامها من قبل باحث آخر مختلف تحت ظروف محيطة مماثلة.
- **حساسة:** تعكس حقيقة التغيرات التي تطرأ على الوضع الذي تشير إليه.

- **محددة:** تعكس بدقة مختلف التغيرات التي تطرأ.
- **السهولة:** يجب أن يتمتع المؤشر بالسهولة النسبية لجمع البيانات، كما ينبغي أن يعكس شيئًا جوهريًا لصحة المجتمع الاقتصادية أو الاجتماعية أو البيئية على المدى البعيد.

4- فوائد مؤشرات جودة الحياة:

يمكن حصر أهم فوائد مؤشرات جودة الحياة فيما يلي:

- المؤشرات هي أساس وضع السياسات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة من التنمية.
- تُوفر المؤشرات المعلومة الكمية أو النوعية التي تساعد على تحديد أولويات التنمية بمختلف أبعادها..
- تُساعد المؤشرات على تحويل التقييمات العلمية والاجتماعية والاقتصادية إلى معلومات قابلة للاستخدام في التخطيط والإعلام من أجل تقييم جودة الحياة بالتجمعات الحضرية.
- المؤشرات آلية لتغذية الإعلام المحلي، حيث يمكن لها أن تمد الساكن العادي والمتخصص بمعلومات دقيقة عن جوانب الحياة بمدينته أو إقليمه، والآثار المتوقعة والتدابير التي يمكن اتخاذها للارتقاء بجودة الحياة في المحيط الحضري.
- المؤشرات عنصر لرسم سياسات وإستراتيجيات التنمية، فهي تمد متخذ القرار بصورة شاملة ومتكاملة عن حقيقة الوضع الراهن لجودة الحياة

بالمدينـة، ممـا يمكنـه مـن تحديـد الأهـداف والأولويـات ورسـم سياسـات وإستراتيجيات التنميـة المستقبلية وتنفيذها ومتابعتهـا بهدف ترقيـة المجتمـع الحضري.

- تعمل المؤشرات على تطوير أداء المجالس المحلية، فهي تخدم متخذي القرار على كافة المستويات وتمكنهم من استخدامها كنقاط مرجعية لقياس جودة الحياة ولتقييم مدى النجاح في الخطط التنموية الموضوعة لذلك.
- تساعد على تحديد الأولويات لحل المشاكل المدروسة.
- تساعد على إعادة التفكير في الاستراتيجيات الملائمة.

5- أهداف مؤشرات جودة الحياة:

نظرًا للأهمية المتنامية لمؤشرات تقييم جودة الحياة، فإن أهدافها ذات مستويات متباينة، وهي:

5-1- الأهداف القومية:

- قياس القضايا الأساسية الهامة تبعًا لأولويات السياسة القومية.
- تطوير سياسة الحكومة وتغيير القوانين.
- تحسين وتفعيل عمل الحكومة مع السلطات المحلية وشركائها.
- تكوين إستراتيجيات التنمية المستدامة للدولة.
- تلبية حاجيات الأجيال الحالية والقادمة للتنمية المستدامة.
- موازنة وتكامل المحتوى الاجتماعي، والاقتصادي والبيئي بالمجتمع.

- تكوين قاعدة إستراتيجية للتخطيط الإقليمي.
- توجيه الدعم للأقاليم الأكثر احتياجًا.

5-2- الأهداف الإقليمية:

- رسم صورة لجودة الحياة على المستوى الإقليمي.
- التمكن من عقد مقارنات في الأداء بين الأقاليم المختلفة.
- تكوين إستراتيجيات إقليمية للمجتمعات المستدامة.
- مراجعة، وتضبيط ووضع أهداف وأولويات محلية.
- مراجعة التغيير، وتقييم التقدم مع الوقت.
- تحسين العمل الشراكي (الجماعي) والملكية المشتركة والعمل المؤسسي المشترك.
- تُكوّن قاعدة إستراتيجية للتخطيط المحلي.

5-3- الأهداف المحلية:

- رسم صورة لجودة الحياة على المستوى المحلي.
- التمكن من عقد مقارنات في الأداء بين المناطق المختلفة.
- تحفيز النقاش ورفع الوعي العام.
- تكوين إستراتيجيات محلية للمجتمعات المستدامة والموافقات بالمنطقة المحلية.
- مراجعة، وتضبيط ووضع أهداف وأولويات محلية.

- مراجعة التغيير، وتقييم التقدم مع الوقت.
- تحسين العمل الشراكي (الجماعي) والملكية المشتركة والعمل المؤسسي المشترك.

وحتى تتمكن هذه المؤشرات من تحقيق أهدافها المتوخاة، لا بد من توفرها على الميزات التالية:

- تغطي كل القضايا الرئيسية المتعلقة بجودة الحياة.
- التركيز على نتائج القياسات عن العملية نفسها.
- صحيحة علميًا وقابلة للتطبيق.
- سهلة الفهم.
- حساسة لتتوافق مع المتغيرات عند تطبيقها.
- قابلة للقياس.
- قابلة للتحديث بانتظام.
- أن تكون معلوماتها متاحة وسهلة الجمع.

إلى جانب ذلك، من الضروري أن تغطي المجالات البيئية، والاقتصادية، والاجتماعية والحضرية.

وأن يراع في اختيارها المرجعيات الأدبية على المستوى المحلي وحتى العالمي، وإجراء استطلاعات رأي ومناقشات بين الهيئة (القسم) الذي يرغب في تطبيق المؤشرات وخبراء من الخارج، مع وجب عمل استشارات مع قطاع عريض من أصحاب المصالح والسلطات المحلية.

6- مراحل إعداد مؤشرات جودة الحياة:

تتطلب عملية إعداد مؤشرات جودة الحياة وجود ثلاث (03) مراحل أساسية، وهي:

*- المرحلة الأولى:

وتتضمن المرور بالخطوات التالية:

- تحديد الجهات ذات العلاقة بعملية الارتقاء بجودة الحياة الحضرية بشقيها الحكومية والخاصة.
- تحديد دور كل جهة في العملية والأهداف التي تسعى لتحقيقها.
- وضع آلية لتحقيق التنسيق والتكامل بين أدوار هذه الجهات.
- تحديد هذه المؤشرات التي تستخدمها هذه الجهات في تقييم جودة الحياة بالمنطقة المدروسة.

*- المرحلة الثانية:

تشمل الخطوات التالية:

- تحديد المؤشرات المستخدمة في الدولة.
- تبيان مدى الانسجام هذه المؤشرات مع قائمة المؤشرات التي أعدتها الأمم المتحدة لقياس جودة الحياة.
- تحديد الجهات التي تستخدم هذه المؤشرات.
- تحديد الأهداف التي من أجلها تستخدم هذه المؤشرات.

*- **المرحلة الثالثة:**

في هذه المرحلة، يجب اختيار المؤشرات التي تعكس العلاقة بين الأولويات الوطنية وإستراتيجية الارتقاء بجودة الحياة من خلال المؤشرات المستخدمة، وتلك التي أعدتها الأمم المتحدة مع ضرورة التأكيد على النقاط التالية:

- مدى توفر البيانات لهذه المؤشرات.
- إمكانية جمع ما هو متاح من البيانات.
- مصدر البيانات.
- استمرارية توفر البيانات.
- إمكانية الحصول على البيانات بسهولة.
- مدى واقعية هذه البيانات.
- طريقة إصدار هذه البيانات (مطبوعة، ملفات إلكترونية، تقارير...).

والجدير بالذكر، أنه ومن أجل تسهيل عملية إعداد مؤشرات لقياس جودة الحياة ينبغي طرح مجموعة من الأسئلة والإجابة عنها، وتتمثل هذه الأسئلة في:

- لماذا نحتاج للمؤشرات؟
- من الذي يستخدمها؟
- ما هو الغرض من استخدامها؟
- ما هي الحاجة لتحديثها؟
- ما هي المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والحضرية المناسبة لذلك؟

7- أنواع المؤشرات:

بعد بروز فكرة جودة الحياة، حاول العديد من المهتمين بالموضوع تحديد مؤشرات لها، ومن أهم هذه المحاولات تلك التي قامت بها لجنة التنمية في الأمم المتحدة التي صنفت المؤشرات بناءً على أربعة (04) معايير (اقتصادية، واجتماعية، وبيئية ومؤسسية)، كما أوجدت المنظمة تصنيفاً آخر يقوم على ضم ودمج المؤشرات في ثلاث (03) فئات رئيسية تعرف بمؤشرات الضغط والحالة والاستجابة، حيث تشير مؤشرات الضغط إلى الأنشطة والعمليات والأنماط، أما مؤشرات الحالة فتعطي صورة واضحة عن الحالة في الوقت الراهن، في حين تمتد مؤشرات الاستجابة إلى وضع وتوضيح التدابير التي يمكن اعتمادها للوصول إلى جودة في الحياة.

ويشير بعض الباحثين إلى أنه يمكن قياس المتغيرات المتعلقة بنوعية الحياة بالاعتماد على نوعين أساسيين من المؤشرات (شكل: 04)، هما[1]:

7-1- المؤشرات الموضوعية:

وهي تلك المؤشرات القابلة للقياس الكمي، والتي تتعلق أساسًا بالمتغيرات المؤسسة لنوعية الحياة مثل حجم ومستوى المرافق والخدمات الموجودة بالمناطق السكنية، والمؤسسات التي تقدم كافة الخدمات الصحية،

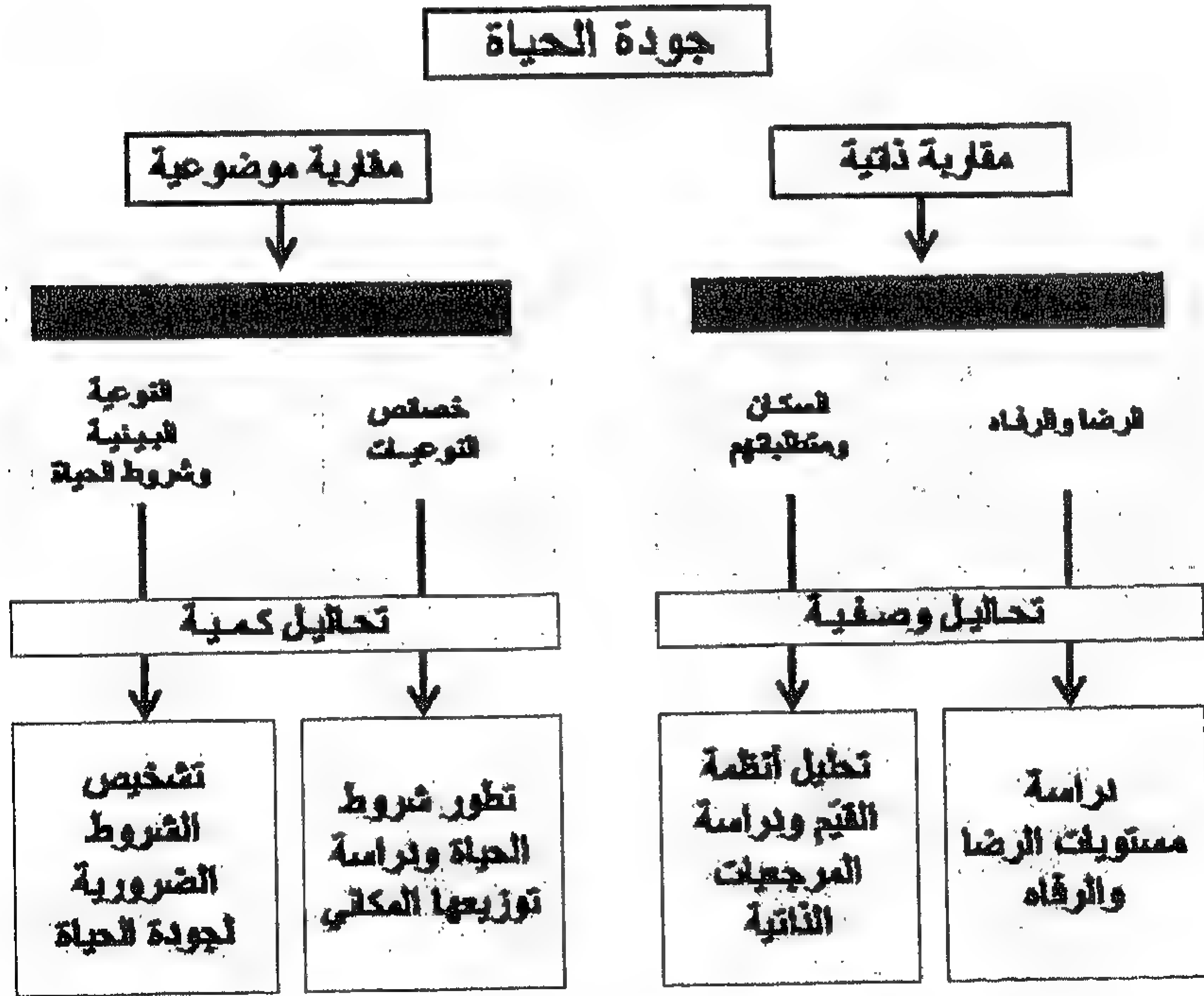
---

(1) هناء محمد الجوهري، المتغيرات الاجتماعية والثقافية المؤثرة على تشكيل نوعية الحياة في المجتمع المصري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص. 48.

والغذائية، والخدمات التعليمية، وأماكن ووسائل الترويج المتاحة والأنشطة الاقتصادية الشائعة، والسلع المتوفرة، والمؤسسات القائمة على تحقيق الأمن.

7-2- المؤشرات الذاتية:

وهي تشير إلى حجم استفادة أفراد المجتمع من هذه المدخلات، بحيث تقيس هذه المؤشرات كفاءة أداء المتغيرات الموضوعية استنادًا إلى قدر الإشباع الذي تحقق للأفراد من خلال أداء هذه المتغيرات، كما يمكن أن تقيس مدى أو درجة رضاء الأفراد عن ذلك.



شكل (04): مقاربات وأنظمة لقياس جودة الحياة.

خلاصة

تتطلب عملية التعرف على جودة الحياة وضع مجموعة من المؤشرات والتي تسمح بتحليل وتوضيح مختلف عناصر القطاعات للتجمعات الحضرية المراد دراستها، وتمكن ضرورة الاستناد للمؤشرات في أنها تتمتع بقابلية قياس الظاهرة من حيث حجمها وقيمتها، وهي بذلك تساعد في تحديد أولويات التخطيط وذات دلالة واقعية لدى صناع القرار التنموي.

وتكتسب مؤشرات جودة الحياة جملة من الخصائص التي تدعم عملية التقييم بشكل مرن تبعا لظروف التجمعات الحضرية المدروسة، لذلك فإن أهدافها ذات مستويات مكانية متباينة بين القومي والإقليمي والمحلي، كما أن عملية إعداد هذه المؤشرات تمر بعدة مراحل حتى يكون استخدامها ذو فعالية مكانيا.



جودة الحياة بالتجمعات الحضرية

تشخيص مؤشرات التقييم

4

الفصل الرابع

مؤشرات التنمية الحضرية ودورها في الارتقاء بجودة الحياة:

قاعدة أساسية لتحديد مؤشرات جودة الحياة.

الفصل الرابع

مؤشرات التنمية الحضرية ودورها في الارتقاء بجودة الحياة: قاعدة أساسية لتحديد مؤشرات جودة الحياة.

مقدمة:

تخدم مؤشرات جودة الحياة العديد من الأغراض، فهي تقيس وتتابع عمليات التنمية بمدينة أو بإقليم ما، وهي تمد متخذ القرار بالمعلومات الشاملة والمتكاملة عن حقيقة الوضع الراهن بمدينته أو إقليمه، فهي تعمل بمثابة المرشد له في تحديد الأهداف والأولويات للخطط المسطرة للارتقاء بجودة الحياة، كما يمكن من خلالها عمل مقارنة بين التجمعات الحضرية عرضيًا (عبر أماكن مختلفة) أو طوليًا (عبر فترات زمنية مختلفة)، وهي أيضا ترفع مستوى إدراك الساكن بحقيقة إطاره المعيشي.

وتمثل المؤشرات الجانب التحليلي في التخطيط، ولذلك فإن مصداقيتها وثباتها يمثلان أمرًا حيويًا عند اختيارها كأدوات تخطيطية، ولكي تكون المؤشرات ناجحة في مهمتها يجب أن تكون مرشدًا فعالاً في عملية التنمية بالتجمعات الحضرية.

1- مؤشرات جودة الحياة تنبع من مؤشرات التنمية الحضرية:

سعى المؤتمر الثاني لمركز المستوطنات البشرية بالأمم المتحدة إلى تطوير مفهوم مؤشرات قطاع الإسكان إلى مفهوم أشمل هو المؤشرات الحضرية لتضم بدورها : مؤشرات الإسكان، وقطاعات النقل، والبنية الأساسية والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد تم بلورت (46) مؤشرًا أعدتها الدول الأعضاء في تقاريرها التي قدمت إلى مؤتمر الموئل الثاني سنة 1996، ومع استمرار جهود الدول المشاركة وخبراء مركز المستوطنات البشرية ارتفع عدد المؤشرات ليصل إلى (51) مؤشرًا بحلول سنة 1999 والتي تم الاتفاق عليها دوليًا، ومن خلالها يمكن حساب دليل تنمية المدينة.

وفي الوقت نفسه تم إعداد قائمة مختصرة تضم (23) مؤشرًا كميًا، إلى جانب (09) مؤشرات نوعية وهو ما يعتبر الحد الأدنى من المؤشرات المطلوب إنتاجها وذلك لعرضها في مؤتمر اسطنبول+5 سنة 2001، وتعتبر مجموعة المؤشرات الـ 32 الحد الأدنى الذي يجب أن تنتجه كل دولة لإعداد تقرير الإسكان والتنمية الحضرية سواء لمدينة من المدن أو إقليم داخل دولة أو الدولة كاملة.

وفي هذا الإطار، وجهت الوثيقة العالمية لأجندة الموئل الثاني الدعوة إلى جميع الحكومات بالعمل على متابعة تقدم أعمال إنتاج مؤشرات جودة الحياة الحضرية ومتابعة تقييمها، وذلك بخطة عمل من طرف الحكومات، والتي

تهدف إلى توفير المسكن للجميع وتحقيق الرفاه الحضري بالمدن بالاعتماد على مؤشرات جودة الحياة.

كما أوصى المرصد الحضري العالمي بمركز الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية بتطوير مؤشرات خاصة بكل دولة ومجتمع، حتى تعكس خصوصياته، ومن المهم أن تحتوي هذه المؤشرات على مجموعة المؤشرات الأساسية لتحقيق المقارنة بين المدن والدول في مجال التنمية لتحقيق الجودة المطلوبة في الحياة الحضرية، وقد أعلن المركز الحضري العالمي أن مجموعة الـ (51) مؤشر تعتبر الحد الأدنى على كل المستويات[1].

وقد عرفت هذه المؤشرات نوعين من التصنيف، كما يلي:

1-1- التصنيف الأول:

تم في هذا التصنيف، توزيع المؤشرات الـ (51) في المجموعات الجزئية التالية:

- مجموعة البيانات الأساسية.
- مجموعة المؤشرات الحضرية.
- مجموعة المؤشرات الإسكانية.

---

(1) BARCELO M., Des indicateurs de la qualité environnementale urbaine, actes du colloque « Les indicateurs de positionnement (benchmarking) des métropoles : besoins et potentialités en contexte montréalais », P. 74.

1-2- التصنيف الثاني:

تم إعادة تصنيف المجموعات الثلاث السابقة في (7) مجموعات أخرى، تبعًا لمصادر البيانات، كالآتي:

***- مجموعة مؤشرات الخلفية العامة:**

وعددها 10 مؤشرات، والمتمثلة فيما يلي:

- نسب استعمالات الأراضي.
- قياس حجم سكان المدينة، وذلك حسب النوع، والعمر والكثافة السكانية (نسمة/كم^2).
- نسبة الزيادة السنوية للسكان أو معدل النمو السنوي للسكان.
- نسبة الأسر التي ترأسها امرأة.
- متوسط حجم الأسرة.
- معدل التكوين الأسري.
- فئات توزيع الدخل.
- متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي في المدينة.
- التوزيع النسبي للمساكن حسب النوع.
- التوزيع النسبي لأنواع حيازة المسكن.

*- **مجموعة مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية:**

وعددها 09 مؤشرات، وهي:

- نسبة الأسر الفقيرة.
- نسبة العمالة غير الرسمية.
- نصيب الفرد من أَسِرَّة المستشفيات.
- معدل وفيات الأطفال دون سن الـ 05 سنوات.
- توقع أمد الحياة عند الميلاد.
- معدلات الأمية للناضجين (15 سنة فأكثر).
- معدل الالتحاق بالتعليم المدرسي.
- كثافة (معدل إشغال) القسم (عدد التلاميذ/القسم).
- معدل الجريمة.

*- **مجموعة مؤشرات البنية الأساسية:**

وتضم 5 مؤشرات، وهي:

- نسبة توصيلات المنازل بالمرافق.
- نسب إتاحة الحصول على المياه النقية.
- متوسط استهلاك الفرد من المياه.
- السعر المتوسط للمياه.
- نسب الإنفاق على مفردات البنية التحتية بالمدينة.

***- مجموعة مؤشرات النقل:**

عددها 05 مؤشرات، وتضم:

- التوزيع النسبي لأنماط النقل.
- متوسط زمن رحلة العمل.
- نسبة الإنفاق السنوي على الطرق لكل ساكن بالمدينة.
- معدل ملكية السيارات.
- طول الطرق بالمدينة (كم).

***- مجموعة مؤشرات إدارة البيئة:**

وتشمل 05 مؤشرات، وتتمثل فيما يلي:

- نسبة المياه المعالجة.
- إنتاج النفايات الصلبة كغ/ساكن.
- نسب استعمال وسائل التخلص من النفايات الصلبة.
- نسب المساكن المقامة على أراضي هشة.
- نسبة المنازل المهدمة أو الآيلة للسقوط.

***- مجموعة مؤشرات المحلية:**

يبلغ عدد المؤشرات في هذه المجموعة 09 مؤشرات، وهي:

- التوزيع النسبي لمصادر الإيرادات المحلية.

- متوسط نصيب الفرد من الإنفاق الرأسمالي بالمدينة.
- نسبة خدمات الديون (نسبة مدفوعات أصول الدين المحلي/ من جملة المصروفات السنوية).
- نسبة العاملين بالمحليات/ جملة عدد سكان المدينة.
- معدل الأجور والرواتب.
- نسبة المنصرف من تعاقدات المحليات من جملة المنصرف.
- عدد المنظمات التطوعية غير الحكومية NGOS / 100 لكل 1000 نسمة من السكان.
- مستوى الحكم الذي يوفر الخدمات بالمدينة بلدية، أمانة، محافظة، بلدية.
- مستوى التحكم في القرارات المحلية (سلطة اتخاذ القرار) محلي، إقليمي، مركزي.

*- **مجموعة مؤشرات الإسكان:**

وتضم هذه المجموعة 08 مؤشرات، وهي:

- متوسط سعر المسكن/متوسط دخل الأسرة.
- متوسط إيجار المسكن/متوسط دخل الأسرة المستأجرة.
- معدل متوسط سعر الأرض المطورة إلى متوسط سعر الأرض الخام.
- متوسط نصيب الفرد من الأمتار المربعة بالمنزل.

- نسبة المساكن الدائمة (ذات البنية القوية/ إجمالي المساكن).
- نسبة المساكن التي تستوفي الشروط الرسمية (المخططة)/ إجمالي المساكن.
- نسبة إنتاج المساكن (عدد المساكن المنتجة سنويا /عدد السكان).
- الاستثمار بالمسكن (الاستثمار العقاري/ الناتج المحلي).

2- الإطار التقييمي لمؤشرات جودة الحياة:

2-1- مفهوم مؤشرات جودة الحياة:

تمثل مؤشرات جودة الحياة الطريقة العلمية لقياس حيوية التجمعات الحضرية، غير أنه باستخدام هذه المؤشرات بشكل منفصل فإنها تعكس تشخيصًا جزئيًا من حياة المجتمع الحضري المدروس، وباستعمال كل المؤشرات مجتمعة، فستكون المحصلة هو إعطاء نظرة شاملة عن جودة الحياة.

ومن ناحية أخرى فجودة الحياة يمكن ترجمتها بطرق كثيرة، وذلك تبعًا لأصحاب المصالح المختلفة سواء سكان المدينة أو رجال الأعمال أو زائري المدينة، فقد تعنى للبعض الأمن والأمان، وفرص التوظيف، وبيئة نظيفة، وسهولة السفر، والحصول على الخدمات، والرعاية الصحية المناسبة، ومدارس جيدة...

وتتطلب هذه الترجمة المتسعة لجودة الحياة عرضًا واسعًا لمؤشرات مختارة بشكل أفضل حتى يكون لها انعكاس واضح لواقع التجمع الحضري، وفي

هذا الإطار يمكن قياس إدراك السكان عن طريق الاستبيانات التي توفر معلومة كمية أو نوعية تساعد في تحديد أولويات التنمية الحضرية، وهو قاعدة لوضع السياسات وإعداد خطط تحقق أهداف تحسين جودة الحياة بالتجمعات الحضرية[1].

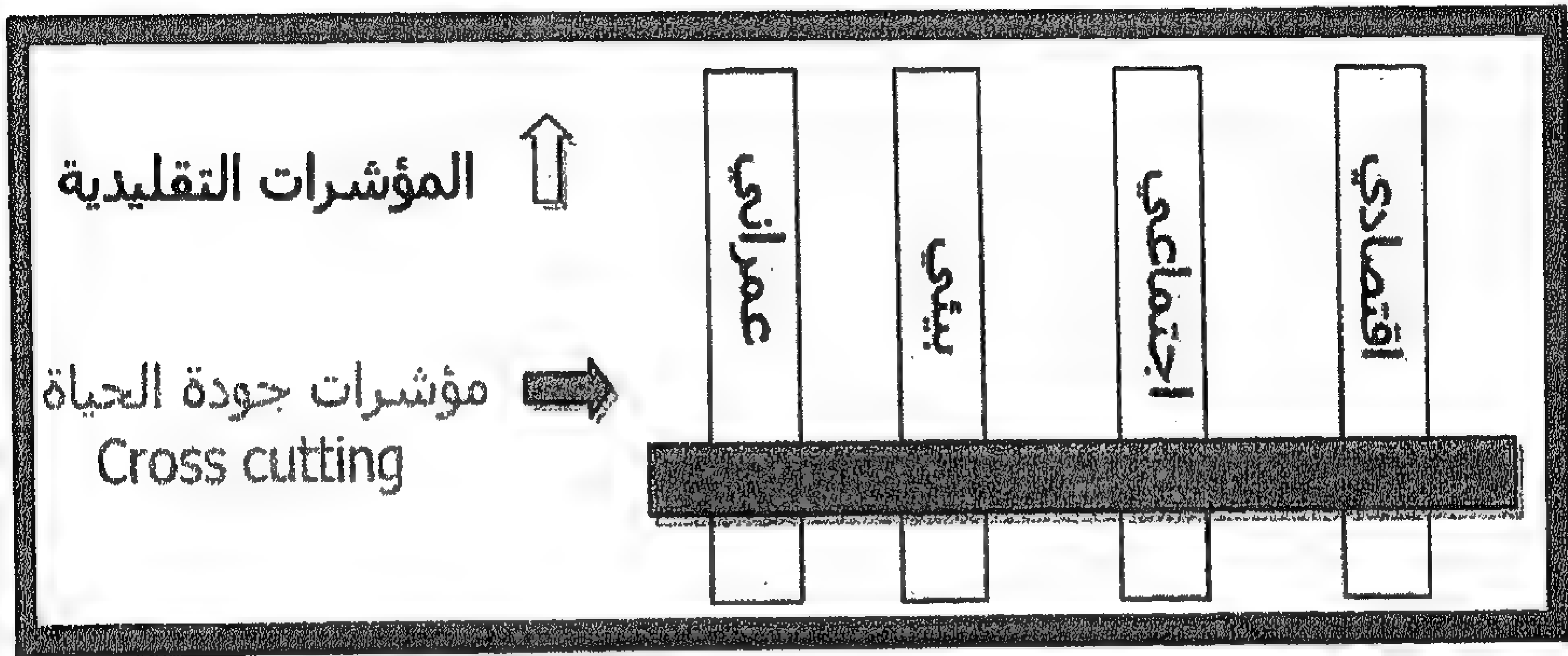
والجدير بالذكر أن هناك تباين واضح بين المؤشرات التقليدية ومؤشرات جودة الحياة، ويكمن هذا التباين في أن معيار التقييم لمفهوم تحليلي ما يتمثل في كفاءته التحليلية ومدى قدرة المفهوم على تحليل الظواهر والعلاقات التي نسعى لفهمها وتحليلها كما يلي:

- يمثل المفهوم مظلة تسمح للباحث بالتعامل مع الظاهرة موضع البحث من جوانبه الاجتماعية، والاقتصادية، والعمرانية، والبيئية، عبر مستويات مكانية مختلفة (القومية، والإقليمية والمحلية) بسهولة دون الخروج عن الإطار النظري الأساسي.
- يربط المفهوم بين دراسة مجالات التنمية المختلفة، وهو بذلك يساعد على تحقيق التداخل والتكامل بين حقول المعرفة المختلفة بدلاً من معاملة كل حقل علمي لمفاهيمه ومنهجياته كجزء منفصل عن الحقول العلمية الأخرى.

(1) أيمن محمد مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص. 84.

- يحتوى المفهوم على جزء تعليمي تثقيفي، حيث تقدم الدراسات التطبيقية المرتبطة به للساكن العادي طرق وأساليب للمشاركة الفعالة.

ويقدم الشكل (05) الموالي الفرق بين مؤشرات جودة الحياة والمؤشرات التقليدية.



شكل (05): اتجاهات متعاكسان للمؤشرات التقليدية ومؤشرات جودة الحياة.

2-2- أساليب تقييم جودة الحياة:

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بقضايا جودة الحياة وطرق تقييمها من قبل المنظمات العالمية والمهتمين بهذا المجال، وكذا الأمم المتحدة للتطور الإنساني والاجتماعي مثل مجلس التنمية الاجتماعية "بانتاريو"، والمهتمين بالتنمية المستدامة مثل مراكزHamilton، والمهتمين بالمجتمع الصحي، والمهتمين بالحكومات المحلية.

وتهتم البحوث المتعلقة بجودة الحياة بمجالات عديدة تشمل: المجال الاجتماعي، والنفسي، والجغرافي، والاقتصادي، والتاريخي، والطبي،

والتعليمي، وعلم دراسة الجريمة، والعمارة، والنقل، والفنون، والدخل والتوظيف، والمجتمع، وقضايا البيئة، والتسويق في مجال المشروعات التجارية...، وبذلك أصبحت جودة الحياة مهمة لعدد كبير من المنظمات في مختلف القطاعات التي تهتم بقياسها، فمثلا القطاع الصحي يتزايد فيه الاهتمام بتعريف الصحة بالمفهوم الواسع بمعنى الاكتمال البدني والذهني والاجتماعي، أي أن مفهوم الصحة هو أكبر من مجرد غياب المرض، وعلى الرغم من أنه مكوّن واحد لكنه يشمل النواحي النفسية والمادية وأيضًا الشعور بالحيوية، ومن المعروف أيضا أن النواحي الصحية تشمل أكثر من النواحي الطبية، لأنها تحتاج دعم شبكة العلاقات العائلية والأصدقاء والجيران والبيئة الآمنة الصحية وظروف معيشية جيدة والأمن والرضا بالوظيفة وكذلك الوعي السلوكي والإحساس بالهدف وكذلك النواحي الروحية.

وفي بعض الأحيان تعتمد المجالات المحددة على القضايا أو المشاكل التي يتم دراستها، وهو ما يقود إلى الطرق المختلفة لقياس جودة الحياة.

فمن خلال تجارب سابقة لتقييم جودة الحياة واستخداماتها المختلفة، يتضح وجود اختلاف بين المجالات الرئيسية لدراسة جودة الحياة، وذلك بسبب الأولويات في المجتمع الحضري، وكحوصلة لكل الدراسات السابقة تم استخلاص أربعة (04) مجالات رئيسية تمثل أركان جودة الحياة، وهي: المجال الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي والعمراني، وتضم هذه المجالات مؤشرات ومعايير تشمل باقي مجالات جودة الحياة، وذلك كما يلي:

*- المعيار الاقتصادي:

ويهدف هذا المعيار إلى معرفة وتيرة نمو الأنشطة الاقتصادية، وواقع التوظيف، ومستوى الدخل ومعدل البطالة بالتجمع الحضري، من خلال ما يلي:

- نصيب الفرد من الدخل القومي.
- عدد الشركات والمصانع الجديدة.
- عدد الشركات ذات الإدارة البيئية.
- علاقة النشاط الاقتصادي بالنشاط الإقليمي.
- الصلة بين الصناعة والتعليم.
- أنماط الاستهلاك.
- أنماط الإنتاج.
- نسبة الزيادة في عدد الوظائف.
- البناء المهني للقوى العاملة.
- توزيع العمالة على القطاع الخاص والعمومي.
- عبء الإعالة الكلية.
- متوسط دخل الأسر.
- معدل البطالة.

*- المعيار الاجتماعي:

يرمي هذا المعيار إلى تحديد الواقع الصحي، والتعليم والأمن بهدف تحقيق مجتمع متوازن ومشارك، وذلك من خلال العناصر التالية:

- معدل وفيات الأطفال حديثي الولادة.
- عدد السكان لكل طبيب.
- معدل أسِرَّة المستشفيات لكل 1000 ساكن.
- النسب المختلفة للأمراض المسببة للوفاة.
- نسبة انتشار الأمراض المزمنة.
- نسبة تغطية التأمين الصحي للخدمات الصحية.
- النسبة المئوية لمدمني المخدرات.
- عدد عبوات السجائر لكل شخص.
- معدل توفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- مدى رضا السكان عن الخدمات الصحية.
- نسبة الالتحاق بالمدارس الابتدائية.
- كثافة الفصل (القسم) في التعليم الابتدائي.
- نسبة الأمية.
- مدى ارتباط التعليم باحتياجات سوق العمل.
- نسبة التسرب من المدارس.

- مدى ارتباط البحث العلمي بمشكلات المجتمع.
- نسبة التدريب الفني والمهني للعمالة.
- عدد المؤهلات العليا وتصنيفها.
- عدد حالات السطو على المنازل.
- عدد حالات سرقة السيارات.
- نسبة مدمني المخدرات.
- عدد الاعتقالات بسبب المخدرات.
- سرعة استجابة طلب إطفاء الحرائق.
- سرعة استجابة طلب إنقاذ الطوارئ.
- مجموع الجرائم.
- النسبة المئوية لضحايا الجرائم سنويا.
- توزيع الهرم السكاني.
- معدل نمو السكان.
- مدى مشاركة السكان في اتخاذ القرار.
- عدد الجمعيات الأهلية ذات التأثير.
- مجموع التبرعات للحملات الخيرية.
- نسبة المشاركة في الانتخابات.
- نسبة الأطفال المشردين.

- نسبة عمالة الأطفال.
- عدد دور رعاية المسنين.
- مدى رضا السكان عن جيرانهم.

*- المعيار العمراني:

تتمثل الأهداف المتوخاة من استعمال هذا المعيار فيما يلي:

- توافق استعمالات الأرض.
- توفير الإسكان الملائم.
- تسهيل حركة النقل و المرور.
- توفير الخدمات.

وذلك بتطبيق ما يلي:

- نسبة المساحات للأنشطة المختلفة في المدينة.
- نسبة المساحات الفضاء القابلة للاستغلال.
- مدى ترابط شبكة الفراغات العمرانية بالمدينة.
- إجمالي عدد المساكن.
- نسبة المساكن المأهولة من إجمالي المساكن.
- نصيب الفرد من مساحة السكن بـ ($م^2$).
- نسبة المساكن المؤجرة للملوكة.

- نسبة سعر الوحدة السكنية لدخل الأسرة.
- نسبة إيجار الوحدة السكنية لدخل الأسرة.
- مساهمة القطاع الخاص في الإسكان/ للحكومة.
- مدى رضا السكان عن السكن.
- وقت الانتقال.
- أنماط النقل والمواصلات.
- عدد الحوادث.
- نصيب الفرد من الخدمات الثقافية.
- نصيب الفرد من الخدمات الدينية.
- نصيب الفرد من الخدمات.

***- المعيار البيئي:**

يهدف هذا المعيار إلى:

- تحسين جودة المياه.
- تحسين جودة الهواء.
- الإدارة الرشيدة للموارد الطبيعية.
- إدارة النفايات.

وحتى يتم تحقيق هذه الأهداف لا بد من توفير ما يلي:

- معدلات مياه الشرب للأغراض المختلفة.

- مدى جودة مياه الشرب.
- مقارنة كمية المياه المتاحة بكمية المياه المستهلكة.
- نسبة المصانع التي تعالج مياه الصرف الصناعي.
- نسبة الفاقد من شبكات المياه.
- نسبة المياه التي يعاد استخدامها.
- عدد محطات مراقبة جودة الهواء ونسبة تغطيتها.
- مدى مطابقة جودة الهواء للمواصفات القياسية.
- نسبة المصانع التي تفي بمقاييس انبعاث الملوثات.
- عدد الحالات المرضية المرتبطة بتلوث الهواء.
- تحديد مصادر ومستويات الضوضاء.
- نسبة المسطحات الخضراء الطبيعية والمصنعة.
- نسبة تقرير الأثر البيئي للمشروعات التنموية.
- عدد المحميات التي يتم الحفاظ عليها.
- نسبة الموارد التي يتم استهلاكها.
- معدل إنتاج النفايات بأنواعها الصلبة والسائلة.
- نسبة النفايات المعاد تدويرها.
- نسبة النفايات الخطرة.

وتتمثل طرق قياس جودة الحياة فيما يلي:

2-2-1- مسطرة قياس جودة الحياة:

تتشكل مسطرة قياس جودة الحياة من خلال مؤشرات جودة الحياة الموزعة على مجموعة من المعايير والموضحة في الشكل رقم (06) واللذان يوضحان مجموعة المؤشرات التي تم الاتفاق على أهميتها من الدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال.

مسطرة قياس جودة الحياة

المعيار: الاقتصادي - الاجتماعي - العمراني - البيئي

الهدف: توفير فرص العمل - تقليل معدل البطالة - زيادة الدخل السنوي - زيادة الأنشطة الاقتصادية - التمتع بصحة جيدة - التعلم مدى الحياة - أمان في المجتمع - الاندماج الاجتماعي - توافق استعمالات الأراضي - توفير السكن الملائم - سهولة الانتقال - توفر الخدمات - تحسين جودة الهواء - تحسين جودة الماء - الإدارة الرشيدة للموارد - الإدارة الكفء للمخلفات

مؤشر الأداء

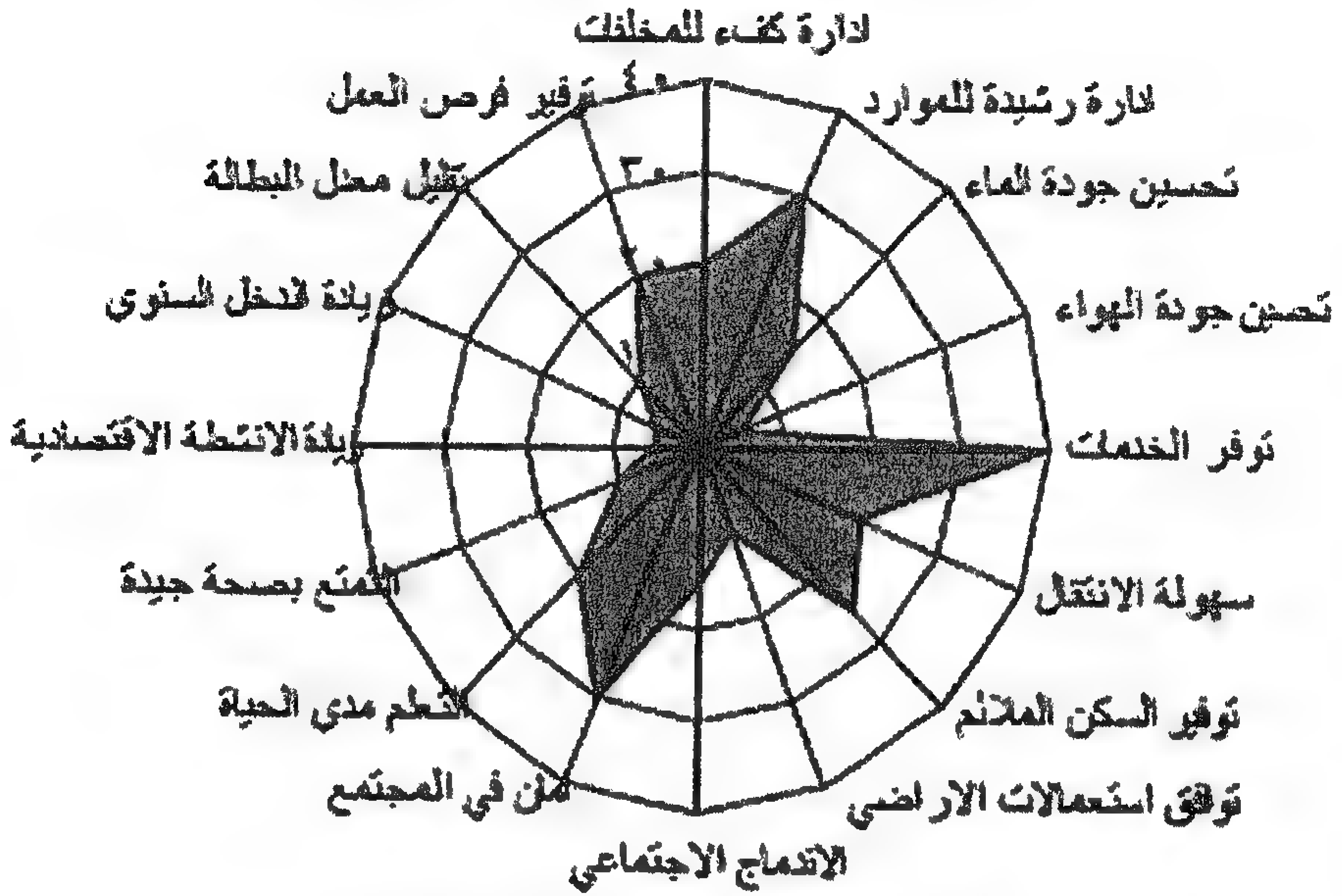
شكل (06): مسطرة قياس جودة الحياة.

2-2-2- بوصلة قياس جودة الحياة:

هي تمثيل بياني لقياس جودة الحياة في أي تجمع حضري تبعًا لمؤشر الأداء لكل المعايير: الاقتصادية، والاجتماعية والعمرانية والبيئية والموضحة في مسطرة قياس جودة الحياة.

ويكون هذا التمثيل في شكل نجمي (شكل: 07)، حيث يمثل كل ضلع (محور) من النجمة قيمة أداء أحد المعايير السابقة، والربط بين قيّم أداء

كل المعايير يعطي الشكل النجمي لبوصلة قياس جودة الحياة تبعًا لما تتضمنه مسطرة قياس جودة الحياة.



شكل (07): بوصلة قياس جودة الحياة.

3- دور مؤشرات جودة الحياة في التنمية الحضرية:

تلعب مؤشرات جودة الحياة دورًا هامًا في تنمية التجمعات الحضرية، وذلك من خلال أسلوب توظيف هذه المؤشرات تبعًا للمراحل التالية[1] :

3-1- مرحلة الوضع الحالي:

يتم استخدام مؤشرات جودة الحياة في هذه المرحلة كـ :

(1) نفس المرجع السابق، ص 87.

- أدوات إحصائية كمية تؤدي إلى فهم الحالة الراهنة للتجمع الحضري كوحدة شاملة.

- أدوات تشخيصية تحدد الفجوات في القطاعات المختلفة بالتجمع الحضري، وغيرها من مستويات تخطيطية، وبالتالي تحديد الاحتياجات والمدخلات المطلوبة للتطوير.

3-2- مرحلة بلورة الرؤية:

في هذه المرحلة يتم استخدام مؤشرات جودة الحياة كـ :

- أدوات واضحة للتعبير عن الأهداف والأولويات، ومن ثم التمكن من إعداد خطط التنمية الحضرية.

- أدوات للمقارنة لأوضاع التحضر والتطور للتجمع الحضري الواحد عبر الزمن، أو للمقارنة بين التجمعات الحضرية المختلفة، ومن خلال هذه المقارنات يمكن استنباط أفضل الممارسات.

3-3- مرحلة تحقيق الرؤية (كيف نصل لما نريد):

يتم في هذه المرحلة استخدام مؤشرات جودة الحياة كـ :

- أدوات للمتابعة والرصد لتنفيذ الخطط وبرامج المشاريع، ومن ثم تصحيح مكونات مدخلات السياسة الإنمائية.

- أدوات تحليلية لدراسة تأثير تطبيق السياسات والاستراتيجيات والمدخلات في الحيز العمراني، والاقتصادي، والاجتماعي والبيئي.

- أدوات تقييم حالة العمران من إسكان وتجهيزات (مرافق) وبيئة، واستنتاج مؤشرات قياسية دقيقة ترصد التقدم في حل للمشاكل التي يعاني منها السكان بشكل منتظم ومستمر.

خلاصة

تشكل مؤشرات التنمية الحضرية القاعدة الأساسية لاستخلاص مؤشرات جودة الحياة، ونظرا لتشعب هذه المؤشرات، فقد عرفت هذه الأخيرة العديد من التصنيفات واستخدامها يتطلب التركيز في اختيارها حتى تكون نتيجة التحليل هو الوصول إلى نظرة شاملة ومفصلة عن جودة الحياة بالتجمعات الحضرية.

ومن أجل ذلك، وجدت أساليب وطرق لتقييم جودة الحياة، أهمها مسطرة قياس جودة الحياة التي تعتمد على أربع مجموعات من المعايير: الاقتصادية، والاجتماعية، والعمرانية والبيئية، إلى جانب البوصلة التي تقدم في شكلها البياني النجمي التباينات الواضحة في قيم كل معيار استخدم في تقييم جودة الحياة.

والجدير بالذكر أن تقييم جودة الحياة يمر بمراحل متتالية تنطلق من مرحلة اختيار المؤشرات، ثم تحديد الأهداف وصولا إلى مرحلة التحقيق.



جودة الحياة بالتجمعات الحضرية
تشخيص مؤشرات التقييم

5

الفصل الخامس

آلية تطبيق المؤشرات لمسطرة قياس جودة الحياة :
دور الأوزان النسبية

الفصل الخامس

آلية تطبيق المؤشرات لمسطرة قياس جودة الحياة: دور الأوزان النسبية

مقدمة:

تحتل مؤشرات جودة الحياة تبعًا لقطاعاتها المختلفة (اقتصادية، واجتماعية، وعمرانية وبيئية) بالتجمع الحضري مكانة وقيمة مختلفة لكل مؤشر بالنسبة لسكان المنطقة المراد دراستها، لذلك فمن الضروري تحديد وزن نسبي مطابق لكل منها حتى نتمكن من قياسها، حيث يتراوح هذا الوزن ما بين (0-5٪)[1] حسب الوضع في تقييم جودة الحياة وأيضا حسب الأهمية بالنسبة للسكان.

ويتم إعطاء كل قطاع من القطاعات فيما يتعلق بقيمة جودة الحياة نسبة مئوية، حيث يتم تحديد النسبة المئوية كما يلي:

- القطاع الاجتماعي 25٪.
- القطاع العمراني 25٪.
- القطاع الاقتصادي 25٪.
- القطاع البيئي 25٪.

---

(1) United Nations, Urban Indicators Guidelines, 2009.

وفي حالات توزع النسب على القطاعات كما يلي:

- القطاع الاجتماعي 25%.
- القطاع العمراني 30%.
- قطاع البنية الأساسية والخدمات 45%.

ومن ثمَّ نجد أن القيمة الإجمالية لعملية تقييم العناصر الأساسية لجودة الحياة في التجمع الحضري المراد دراسته هي 100٪، ولتقييم إحدى القطاعات يتم جمع قيمة الأوزان النسبية لعناصر هذا القطاع، وفي نهاية عملية التقييم يتم أخيرًا جمع الأوزان النسبية لكل القطاعات، وتعطي المحصلة النهائية لجمع الأوزان النسبية للعناصر في النهاية القيمة الحقيقية لتقييم جودة الحياة في التجمع الحضري[1].

1- المؤشرات والأوزان النسبية لعناصر القطاع الاجتماعي:

من وجهة نظر تخطيطية وتبعًا لقياس جودة الحياة، فإن القطاع الاجتماعي يستحوذ على 25٪ من النسبة الكلية لمجموع الأوزان النسبية (100٪)، وعليه فإنه يتم تقسيم النسبة (25٪) على عناصر القطاع الاجتماعي حسب الأهمية كالآتي:

- معدل النمو السكاني: 2,5٪.

---

(1) JONES, A. A Guide to Doing Quality of Life Studies, University of Birmingham, 2002, P. 35- 37.

- التركيب العمري: 5٪.
- حجم الأسرة: 5٪.
- الحالة التعليمية: 5٪.
- العمالة والبطالة: 5٪
- الهجرة: 2,5٪.

1-1- النمو السكاني:

يتم إعطاء وزن لمعدل النمو السكاني بالتجمع الحضري المراد قياس جودة الحياة به، تبعًا لقيّم معدل النمو السنوي في هذا التجمع، حسب الفئات التالية:

- إذا كان معدل النمو السنوي منخفض (فالوضعية جيدة) أي أنه ≥2٪، يكون وزنه النسبي 2,5٪.
- إذا كان معدل النمو السنوي متوسط، أي أنه يتراوح بين 2-3٪، فإن وزنه النسبي يكون 1٪.
- إذا كان معدل النمو السنوي مرتفع (فالوضعية سيئة) أي أنه ≤3٪، فسيكون وزنه النسبي 0%.

1-2- التركيب العمري:

بإجراء مقارنة بين التركيب العمري بالتجمع الحضري المراد دراسته، والتركيب العمري المثالي، فيترتب عن ذلك تصنيف التركيب العمري إلى ثلاث فئات مختلفة:

- الفئة الأولى: "الأطفال والشباب أقل 18 سنة":

تم تقسيم هذه الفئة (وهي متعلقة بالقيمة الكلية للتركيب العمري) إلى ثلاث مستويات:

- قيم منخفضة (جيدة) ≥ 30٪، بوزن نسبي 1,5٪.
- قيمة متوسطة 30- 40٪، بوزن نسبي 1٪.
- قيم مرتفعة (سيئة) ≤ 40٪ بوزن نسبي 0%.

- الفئة الثانية: "القادرون على العمل (18-20 سنة)":

تعتبر هذه الفئة قادرة على العمل لتحسين أوضاعها ماديًا، وتم تقسيمها إلى ثلاث مستويات:

- قيم مرتفعة (جيدة) ≤60 ٪، بوزن نسبي 2٪.
- قيمة متوسطة (60-45) بوزن نسبي 1٪.
- قيم منخفضة (سيئة) ≥ 45٪ بوزن نسبي 0٪.

- **الفئة الثالثة: "المسنون ومن هم في سن التقاعد":**

وقد تم تمييز 3 مستويات في هذه الفئة:

- قيم منخفضة (جيدة) ≥ 10٪، بوزن نسبي1,5٪.
- قيمة متوسطة 10-15٪، بوزن نسبي 1٪.
- قيمة عالية (سيئة) ≤15٪، بوزن نسبي 0٪.

1-3- حجم الأسرة:

يقدر متوسط حجم الأسرة في الجزائر بحوالي 2-5 فرد/أسرة، غير أنه في بعض المناطق يصل إلى حوالي 6,8 فرد/أسرة تبعًا للإحصائيات الرسمية، وفيما يتعلق بتأثير حجم الأسرة على جودة الحياة فقد تم تصنيف هذا الحجم إلى ثلاث مستويات:

- حجم منخفض (جيد) 4 فرد/أسرة، بوزن نسبي 5%.
- حجم متوسط 4-5 فرد/أسرة، بوزن نسبي 2,5%.
- حجم مرتفع (سيء) ≤ 5 فرد/أسرة، بوزن نسبي 0٪.

1-4- الحالة التعليمية:

من أجل توظيف الحالة التعليمية باعتبارها إحدى عناصر جودة الحياة في عملية تقييم هذه الأخيرة، فقد تم وضع ثلاث مستويات، وهي نسب مئوية من المجموع الكلي للسكان كالآتي:

- **متعلم:** هذا المؤشر يحتوي على ثلاث مستويات :
  - قيم عالية (جيدة) ≤ 30٪، بوزن نسبي 2٪.
  - قيمة متوسطة 30-25 ٪، بوزن نسبي 1٪.
  - قيم منخفضة (سيئة) ≥ 25٪ بوزن نسبي0٪.
- **قادر على القراءة والكتابة:** وتم تقسيم هذا المؤشر إلى ثلاث مستويات:
  - قيم عالية (جيدة) ≤ 50٪، بوزن نسبي 1,5٪.
  - قيمة متوسطة (50-45)، بوزن نسبي 1٪.
  - قيم منخفضة (سيئة) ≥ 45٪، بوزن نسبي0٪.
- **أمي:** هذا المؤشر يحتوي على ثلاث مستويات:
  - قيم منخفضة (جيدة) ≥ 45٪، بوزن نسبي 1,5٪.
  - قيمة متوسطة (20-30٪)، بوزن نسبي 1٪.
  - قيمة عالية (سيئة) ≤ 30%، بوزن نسبي0٪.

1-5- الشغل والبطالة:

تم تصنيف هذا العنصر إلى ثلاث مستويات، كالآتي:

- عمالة "أقل من 18 سنة":

يعطي هذا المستوى ثلاث فئات مختلفة:

- قيم منخفضة (جيد) ≥ 10٪، بوزن نسبي 1,5٪.

- قيمة متوسطة (10-20٪)، بوزن نسبي 1٪.
- قيم مرتفعة (سيء) ≤ 20٪، بوزن نسبي 0٪.

- عمالة "أكبر من 18 سنة":

تم تقسيم هذا المستوى إلى ثلاث فئات:

- قيم عالية (جيد) ≤ 80٪، بوزن نسبي 2٪.
- قيمة متوسطة (60-80٪)، بوزن نسبي 1٪.
- قيم منخفضة (سيء) ≥ 60٪، بوزن نسبي0٪.

- البطالة: يحتوي هذا العنصر على ثلاث فئات:

- قيم منخفضة (جيد) ≥ 10٪، بوزن نسبي 1,5٪.
- قيمة متوسطة (10- 20٪)، بوزن نسبي 1٪.
- قيمة عالية (سيئة) ≤ 20٪، بوزن نسبي0٪.

- الهجرة: نظرًا لتأثير هذا العنصر على البيئة وجودة الحياة، فقد تم إدراجه وتصنيفه في ثلاث مستويات:

- قيم منخفضة (جيد) ≥ 10٪، بوزن نسبي 2,5%.
- قيم متوسطة (10- 20٪)، بوزن نسبي 1%.
- قيم مرتفعة (سيء) ≤ 20٪، بوزن نسبي 0٪.

2- المؤشرات والأوزان النسبية لعناصر القطاع العمراني:

يحتل القطاع العمراني 30٪ من النسبة الكلية لمجموع الأوزان النسبية (100٪) عند تقييم جودة الحياة لأي تجمع حضري، وعليه سيتم تقسيم النسبة (30٪) على عناصر القطاع العمراني كالآتي:

- مساحة المسكن: 5٪.
- ارتفاعات المباني: 5٪.
- حالة المباني: 2,5٪
- مواد البناء:2,5٪.
- استخدامات الأراضي: 5٪.
- مساحة قطعة الأرض: 2,5٪.
- أحوال الملكية: 2,5٪.
- الكثافة السكانية: 2,5٪.
- الكثافة المباني: 2,5٪.

2-1- مساحة المسكن:

بالنسبة لهذا العنصر، فقد تم تصنيف مساحات المسكن إلى الفئات التالية:

- مسكن ذا مساحة كبيرة (جيد) ≤ 75 م^2، بوزن نسبي 5٪.
- مسكن ذا مساحة متوسطة 50-75 م^2، بوزن نسبي 2.5٪.
- مسكن ذا مساحة صغيرة (سيء) ≥ 50م^2، بوزن نسبي 0%.

2-2- **ارتفاعات المباني:**

في بعض مناطق التجمع الحضري تكون الشوارع في معظم الأحوال ضيقة والمباني ذات ارتفاعات مختلفة، لذلك فإنه بما يتعلق بجودة الحياة بالمسكن نستطيع أن نقول أنه كلما انخفضت الارتفاعات كلما كان أفضل، وذلك لأن المباني ذات الارتفاعات المنخفضة تسمح بالتهوية والإضاءة والتشمس للمساكن، ومن خلال ذلك تتحسن جودة البيئة والمسكن.

ولتقييم ذلك تم وضع المستويات التالية:

- ارتفاعات منخفضة (جيد)، أقل من طابقين، بوزن نسبي 5٪.
- ارتفاعات متوسطة (3-5 طوابق)، بوزن نسبي 2,5٪.
- ارتفاعات عالية (سيء)، أكثر من خمسة طوابق، بوزن نسبي 0٪.

2-3- **حالات المباني:**

ترتبط حالة المباني في التجمعات الحضرية ارتباطًا قويًا بالوضع المادي للسكان، ويعتبر هذا العنصر عامل حاسم في تحديد جودة الحياة (المعيشة والعمران)، ويمكن تصنيفه إلى المستويات الآتية:

- حالة جيدة بوزن نسبي 2,5٪.
- حالة متوسطة بوزن نسبي 1٪.
- حالة سيئة بوزن نسبي 0%.

2-4- مواد البناء:

إن معظم سكان التجمعات الحضرية هم من فئة محدودي الدخل والفئة المتوسطة، ولذلك يرتبط الاختيار للمواد وطريقة البناء في الأساس ارتباطًا وثيقًا بدخل السكان وأيضا بوضع الملكية، ولذلك تم تصنيف هذا العنصر في ثلاث مستويات، وهي:

- مباني هيكلية (جيد)، بوزن نسبي 2,5٪.
- جدران حاملة، بوزن نسبي 1٪.
- طوب لبن وأخرى(سيء)، بوزن نسبي 0%.

2-5- استخدامات الأراضي:

عند الأخذ في الاعتبار أهمية تقييم جودة الحياة بالتجمعات الحضرية، فإن ذلك يتطلب تم تصنيف استخدامات الأراضي إلى الأنماط التالية:

***- استعمال سكني:**

وتم توزيعها في ثلاث فئات:

- قيم منخفضة (جيد)، أقل من 45٪ بوزن نسبي 1,25٪.
- قيمة متوسطة (45 — 55 ٪) بوزن نسبي 0,5٪.
- قيمة مرتفعة (سيء) أكثر من 55٪ بوزن نسبي 0%.

*- استعمالات مختلطة:

وتم تقسيمها إلى:

- قيم منخفضة (جيد) أقل من 10٪ بوزن نسبي 1,25٪.
- قيمة متوسطة (10-15٪) بوزن نسبي 0,5٪.
- قيمة مرتفعة (سيء) أكثر من 15٪ بوزن نسبي 0%.

*- استخدامات عامة وخدمات:

وتم توزيعها في الفئات التالية:

- قيمة كبيرة (جيد) أكبر من 15٪ بوزن نسبي 1,25٪.
- قيمة متوسطة (15-10٪) بوزن نسبي 0,5٪.
- قيم منخفضة (سيء) أقل من 10٪ بوزن نسبي 0%.

*- الطرق والفراغات:

تم تقسيمها إلى:

- قيمة كبيرة (جيد) أكثر من 30٪ بوزن نسبي 1,25٪.
- قيمة متوسطة (30-20٪) بوزن نسبي 0,5٪.
- قيم منخفضة (سيء) أقل من 20٪ بوزن نسبي 0%.

2-6- مساحة قطع الأراضي:

وتم تصنيفها إلى ثلاث فئات مساحية كما يلي:

- قطع كبيرة (جيد) أكبر من 75م^2 بوزن نسبي 2,5٪.
- قطع متوسطة (75- 50م^2) بوزن نسبي 1٪.
- قطع صغيرة (سيء) أقل من 50 م^2 بوزن نسبي 0%.

2-7- حالة الملكية:

- أحوال جيدة (ملك) بوزن نسبي 2,5٪.
- أحوال متوسطة (إيجار) بوزن نسبي 1٪.
- أحوال سيئة (وضع يد) بوزن نسبي 0%.

2-8- الكثافة السكانية:

وتم تصنيف قيم الكثافة السكانية في ثلاث فئات كما يلي:

- كثافة منخفضة (جيد) أقل من 300 فرد/فدان بوزن نسبي 2,5٪.
- كثافات متوسطة 300-500 فرد/فدان بوزن نسبي 1٪.
- كثافة مرتفعة، أكثر من 500 فرد/فدان بوزن نسبي 0%.

2-9- كثافة المباني:

تتوزع قيم كثافة المباني في ثلاث فئات، كما يلي:

- كثافة منخفضة (جيد) أقل من 4 مباني/فدان بوزن نسبي 2,5٪.

- كثافة متوسطة 4-6 مبنى/فدان بوزن نسبي 1٪.
- كثافة مرتفعة، أكثر من 6 مباني/فدان، بوزن نسبي 0%.

3- المؤشرات والأوزان النسبية لعناصر قطاع البنية الأساسية والخدمات:

يحتل قطاع البنية الأساسية والخدمات 45٪ من النسبة الكلية لمجموع الأوزان النسبية (100٪) عند تقييم جودة الحياة، وبذلك يتم تقسيم النسبة (45٪) على عناصر قطاع البنية الأساسية والخدمات كالآتي:

- عرض الشارع: 5٪.
- حالة الشارع: 5٪.
- إمكانية الوصول إلى وسائل النقل: 2,5٪
- المرافق: (المياه: 5٪، والكهرباء: 5٪، والصرف الصحي: 5٪).
- الخدمات: (تعليمية: 2,5٪، وعامة وأمنية: 2,5٪، وصحية: 2,5٪، والمساحات الخضراء والمناطق الترفيهية: 2,5٪).

3-1- عرض الشارع:

يكتسب عرض الشارع تأثير كبير على البيئة العمرانية في المناطق السكنية، وعليه فقد تم تصنيف هذا العرض إلى الفئات التالية:

- شوارع عريضة (جيد)، أكثر من 6م بوزن نسبي 5٪.
- شوارع ذات عرض متوسط، 2-3م بوزن نسبي 2,5٪.
- شوارع ضيقة، أقل من 3م بوزن نسبي 0%.

3-2- حالة الشارع:

- حالة جيدة (مزفت)، بوزن نسبي 5٪.
- حالة متوسطة (حصى /بلاط) بوزن نسبي 2,5٪.
- حالة سيئة (تراب- ورمل) بوزن نسبي 0%.

3-3- إمكانية الوصول إلى وسائل النقل:

يتم قياس البعد من محطة النقل (أين يتواجد وسائل النقل) إلى المسكن، وتم تقسيمها إلى ثلاث مستويات:

- مسافات قصيرة (جيد) أقل من 250م بوزن نسبي 5٪.
- مسافات متوسطة 250-500م بوزن نسبي 2,5٪.
- مسافات بعيدة (سيئة) أكثر من 500م بوزن نسبي 0%.

3-4- الإمداد بالمياه والصرف الصحي والكهرباء:

يعد الإمداد بالمياه والصرف الصحي والكهرباء عنصرًا حاسمًا في تحديد جودة الحياة في المناطق السكنية، كما تلعب دورًا مهمًا في اختيار مكان السكن، وقد تم تصنيف هذه الإمدادات إلى:

- موجود (جيد) بوزن نسبي 5٪.
- غير موجود (سيء) بوزن نسبي 0%.

3-5- الخدمات التعليمية:

في إطار تقييم جودة الحياة، فقد تم تصنيف الخدمات التعليمية إلى أربعة أنواع (الحضانة- مدرسة ابتدائي – مدرسة إكمالية – مدرسة ثانوية)، وحتى نتمكن من استخدامها في تقييم جودة الحياة فقد أخذ معيار إن كانت هذه الخدمة موجودة وكافية أم لا، لكل نوع من الخدمات كما يلي:

- كافية (جيد) بوزن نسبي 1,25٪.
- غير كافية(سيء) بوزن نسبي 0%.

3-6- الخدمات العامة (الأمنية):

هنا تم اختيار ثلاث خدمات أساسية (الشرطة، والمطافئ والبريد)، حيث نجد أن لكل من هذه الخدمات إمكانية تقييم:

- الشرطة : كافية بوزن نسبي 1٪، وغير كافية بوزن 0%.
- المطافئ : كافية بوزن نسبي 1٪، وغير كافية بوزن 0%.
- البريد: كافية بوزن نسبي 0,5٪، وغير كافية بوزن نسبي 0%.

3-7- الخدمات الصحية:

لتقييم الإمداد بالخدمات الصحية، فقد تم تصنيفها إلى صنفين:

- كافية (جيد) بوزن نسبي 2,5 ٪.
- غير كافية بوزن نسبي 0%.

3-8- المساحات الخضراء والمناطق الترفيهية:

عند الأخذ في الاعتبار المساحات الخضراء والمناطق الترفيهية لتقييم جودة الحياة بالتجمع الحضري، فقد تم تصنيف هذه المساحات في الفئتين التاليتين:

- كافية (جيد) بوزن نسبي 2,5٪.
- غير كافية(سيء) بوزن نسبي 0%.

4- مؤشرات وأوزان التقييم النهائي للقطاعات جودة الحياة:

لتحديد جودة الحياة بالتجمعات الحضرية وإمكانية تصنيفها، تأخذ القطاعات (الاجتماعية، والعمرانية، والبنية الأساسية والخدمات) جزءً من النسب المئوية للقيمة الإجمالية للأوزان (100٪)[1].

ويتم التقييم النهائي للتجمع الحضري كما يلي:

1-4- تقييم القطاع الاجتماعي:

- تقييم سيء بوزن نسبي، أقل من 15٪.
- تقييم متوسط بوزن نسبي 15-20٪.
- تقييم جيد بوزن نسبي، أكثر من20٪.

(1) JONES, A. OP- CIT, P. 39.

4-2- تقييم القطاع العمراني:

- تقييم سيء بوزن نسبي، أقل من 20٪.
- تقييم متوسط بوزن نسبي 20-25٪.
- تقييم جيد بوزن نسبي، أكثر من 25٪.

4-3- تقييم قطاع البنية الأساسية والخدمات:

- تقييم سيء بوزن نسبي، أقل من 25٪.
- تقييم متوسط بوزن نسبي 25-30٪.
- تقييم جيد بوزن نسبي، أكثر من 30٪.

وهو ما يتضح في الجدول الموالي:

القطاعات	الوزن النسبي الكلي	الوزن النسبي ٪	التقييم
القطاع الاجتماعي	٪25	أقل من 15	سيء
		15 – 20	متوسط
		أكثر من 20	جيد
القطاع العمراني	٪30	أقل من 20	سيء
		20 – 25	متوسط
		أكثر من 25	جيد
قطاع البنية الأساسية والخدمات	٪45	أقل من 25	سيء
		25 – 30	متوسط
		أكثر من 30	جيد
التقييم النهائي للتجمع الحضري	٪100	أقل من 60	سيء
		60 – 75	متوسط
		أكثر من 75	جيد

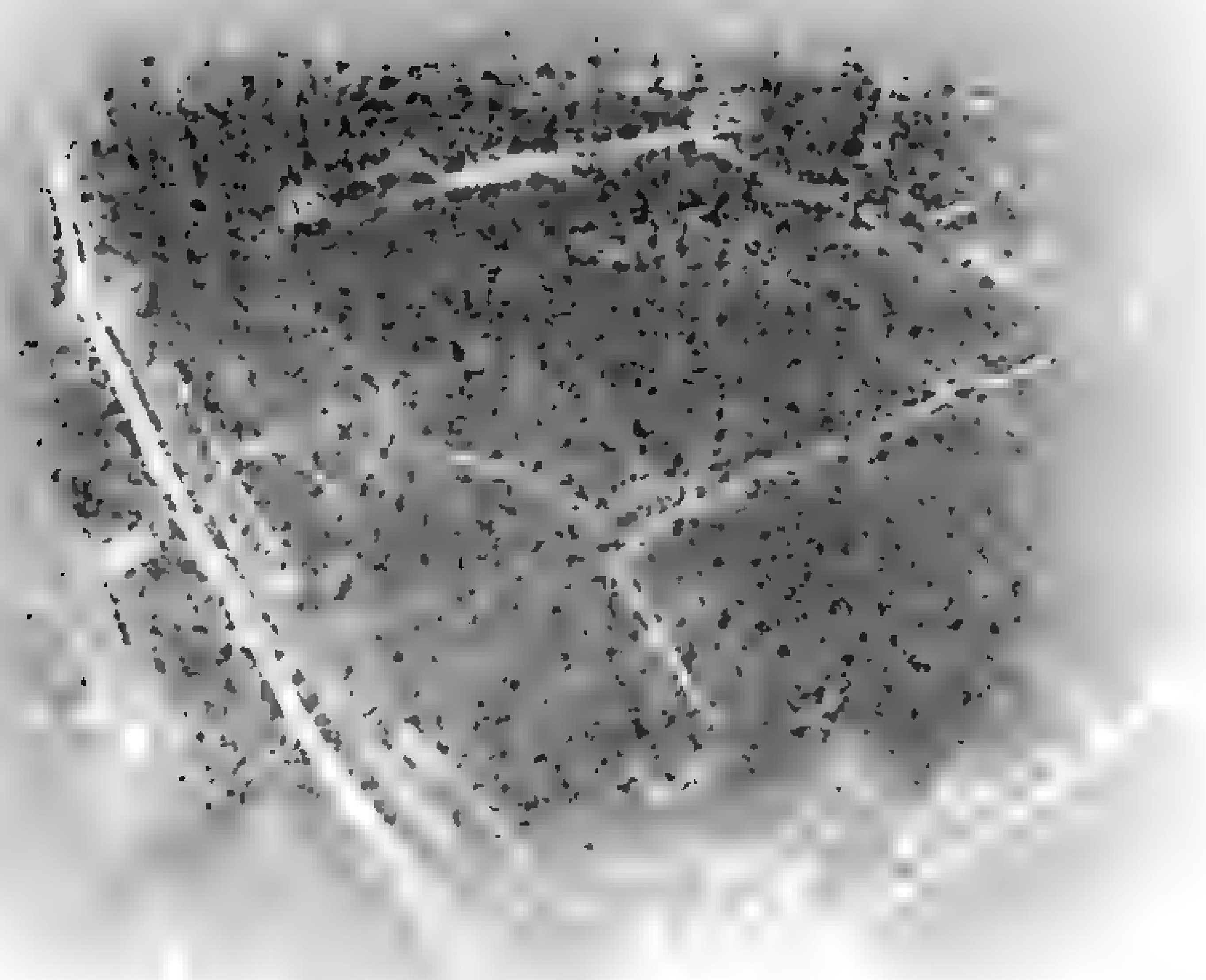
خلاصة

يتطلب تقييم جودة الحياة استخدام هيكل يصف العلاقة بين المجالات الكلية والمجالات الجزئية بالتجمع الحضري، على المستويات الاقتصادية، والبيئية، والعمرانية، والاجتماعية، والبنية الأساسية والخدمات، كما أنه لا يوجد توجه صحيح موحد، فبينما يوجد اتفاق واضح على المجالات والتأكد من أن المؤشرات المختارة مناسبة للحالة المدروسة، فإن المهم هو ما يحقق نجاح العملية التقييمية.

مع الإشارة إلى أنه يوجد عدد كبير من المؤشرات المختلفة طبقـا لاختلاف المشكلات في كل تجمع حضري باعتبار أن مقاييس جودة الحياة تمتد لتشمل العديد من المؤشرات والمتغيرات.

كما أن تقييم جودة الحياة باستعمال مسطرة قياس جودة الحياة يمكن من الحصول على تقدير واقعي وفعال بالنسبة للعجز والخلل بالتجمع الحضري المدروس، كما تعطي إمكانية لمساعدة صناع القرار والمخططين لمعرفة مجال المشكلة وإيجاد حلول وإمكانية تحسينها سواء على مستوى العناصر (النمو السكاني، اختلاط الاستعمالات، نقص الخدمات...) أو على مستوى القطاع (اجتماعي، عمراني، بنية أساسية وخدمات) أو على المستوى الإجمالي للتجمع الحضري.

وبالتالي يمكن البدء بعمليات التطوير والارتقاء لتلك المناطق على حسب الإمكانيات المتوفرة، فإذا كانت الإمكانيات والموارد متوافرة بشكل كبير، فإنه يمكن البدء في تطوير المنطقة بأكملها من خلال تطوير جميع القطاعات، أما إذا كانت الموارد ضئيلة ومحدودة فإنه يمكن البدء بتطوير أحد القطاعات المكونة للمنطقة وهذا يكون على حسب الأولوية بالنسبة للسكان.



6

الفصل السادس

تجارب دولية في الارتقاء جودة الحياة :
تباين في الأهداف والمؤشرات

الفصل السادس

تجارب دولية في الارتقاء جودة الحياة: تباين في الأهداف والمؤشرات

مقدمة:

تعد عملية التخطيط للتنمية شديدة التعقيد نظرًا لتعدد المتغيرات التي تؤخذ في الاعتبار عند فهم واقع الآليات الفاعلة في تنمية المنطقة والمجتمع المستهدف، وتعكس الغايات والمنطلقات التنموية الفعالة في نماذج التنمية المطلوب تبنيها طموحات المجتمع وإمكانات المنطقة.

ولا يتوقف التخطيط للتنمية على التخطيط من أجل الزيادة السكانية المرتقبة بل يمتد إلى التخطيط من أجل توفير بيئة الحياة للمجتمعات المحلية، إضافة إلى الربط بين النموذج التنموي المحلي المستهدف والنموذج التنموي المستهدف على المستوى القومي.

كما يستهدف التخطيط والتنمية الفرد، فكليهما من العمليات الذهنية والاستشارية التي تقوم على خدمة المجتمع وتحسين أوضاعه والارتقاء به وتحقيق آماله وطموحاته وفقًا لإمكانات المنطقة التي يوجد بها، لذا يمكن القول بان الهدف الأسمى للتخطيط والتنمية يتمثل في تحسين جودة حياة الفرد والمجتمع.

وسنحاول حصر أهم التجارب الدولية الرائدة في مجال توفير جودة الحياة بالتجمعات الحضرية، ولعل أهمها نذكر:

1- التجربة البريطانية: "تبني مؤشرات محلية لتدعيم الاستدامة".

1-1- أهمية التجربة البريطانية:

تعتبر المملكة المتحدة من الدول الرائدة في استخدام مؤشرات جودة الحياة على المستوي الرسمي، كما تعد عندها هذه المؤشرات أحد أدوات تطوير السياسات على المستوي القومي والإقليمي والمحلي، وتعمل دائمًا على تطوير واستخدام مؤشرات جودة الحياة لأهميتها في استراتيجيات التنمية المستدامة على المستوي القومي.

وقد عرف مفهوم جودة الحياة تنمية وتطويرًا لمؤشرات لقياسه في المملكة المتحدة، ففي السبعينات من القرن الماضي حدثت محاولات عديدة لتقييم جودة الحياة، وهذه المحاولات أعطت دفعة لحركة المؤشرات الاجتماعية والتي أدت بدورها إلى استخدام المؤشرات للإشارة إلى وجود التهميش الاجتماعي في المملكة.

وقد كانت هذه المؤشرات وسيلة أولية لتقييم المشكلات في منطقة محلية محددة، حيث أنها غالبًا ما تعتمد على معلومات مجمعة على نطاق أوسع مكانيًا وأحجامًا أكبر من السكان، كما أنها لا تدل إلا على القليل جدًا عن الجوانب الجيدة للمعيشة داخل مجتمع معين، كذلك لا تتمكن من

التقاط بعض الجوانب الدقيقة أو اعتبارات الجودة التي يشعر بها من يقيمون في أماكن خاصة من المجتمع، وما هي أوجه القوة والضعف.

وفي السنوات الأخيرة، حدثت تغييرات حيث طلبت الحكومة من جامعة أكسفورد "Oxford" إجراء بحث لمراجعة هذه المؤشرات، ونذكر منها (social disadvantage research group 1999) والذي عرض إمكانات جديدة لإنتاج مؤشرات أكثر محلية، كما تم تحديد عدة مستويات لجمع المعلومات، بالإضافة إلى ذلك فقد أشار فريق أكسفورد "Oxford" بأنه يمكن في المستقبل تقسيم وتحديد معلومات إحصائية أكثر على مستوى الحي.

وبفضل الاهتمام المتزايد بقضايا الاستدامة والتأثير الضاغط للأجندة 21 المحلية، بالإضافة إلى الالتزام الحكومي، تشكل مناخ سياسي لا يقبل إلا النتائج المؤكدة والقابلة للقياس، كما أدى إلى تولد الاهتمام بتطوير المؤشرات.

وفيما يلي سنحاول تقديم مؤشرات جودة الحياة وتطورها في المملكة المتحدة وعلاقتها بالتنمية المستدامة على المستوى القومي[1].

1-2- مؤشرات جودة الحياة في خدمة الاستدامة بالمجتمعات المحلية:

تعد الهيئة "audit commission" الكيان المستقل المسئول الذي يضمن إنفاق الأموال العامة اقتصاديًا بطريقة فعالة ومتكافئة، لتحقيق أعلى مستوى

---

(1) LELIEVRE É., FINDLAY A., La mesure de la qualité de la vie dans les zones urbaines britannique,. In: Population, 46e année, n°2, 1991 pp. 374-379.

جودة محلية للخدمات القومية المقدمة لكل السكان، وقد أصدرت تقريرًا سنة 2005، والذي كان حصيلة مشروع سنوي ساهمت فيه جهود 90 سلطة محلية وهيئات أخرى عملت مع لجنة التدقيق "audit commission"، ومن الهيئات المساهمة نذكر: أقسام حكومية مثل أعضاء مكتب نائب رئيس الوزراء ODPM، وهيئة شئون البيئة والتغذية والقرىDEFRA .

ويقتصر دور هذا التقرير على تحديد متطلبات جودة الحياة وإنما يساعد في تقديم مجموعة جوهرية من المؤشرات القومية التي تستخدمها السلطات المحلية وشركاؤها (من خلال الشراكات المحلية الإستراتيجية) في قياس جودة الحياة في منطقتهم المحلية.

وخلال تسعة شهور قامت لجنة التدقيق بالتعاون مع ODPM و DEFRA بمراجعة جميع المبادرات والاتفاقيات والربط بين المجموعات المختلفة من المؤشرات بجودة الحياة والتنمية المستدامة، وذلك لخلق مجموعة واحدة متماسكة من المؤشرات المحلية صالحة للاستخدام المحلي وتكون نسيجًا متناغمًا اقتصاديًا ومحليًا وبيئيًا وتدعم الإستراتيجية الجديدة للتنمية المستدامة بالمملكة المتحدة، وتدعم كذلك المؤشرات الجديدة القومية للتنمية المستدامة، وباقي الأعمال بالمجتمعات المستدامة، كما أنها تحقق مجموعة من الأهداف المتمثلة فيما يلي:

- قياس القضايا الأساسية الهامة طبقا لأولويات السياسة القومية.
- تطوير سياسة الحكومة وتغيير القوانين.

- تحسين وتفعيل عمل الحكومة مع السلطات المحلية وشركائها.
- تكوين استراتيجيات التنمية المستدامة للدولة.
- تلبية حاجات الأجيال الحالية والقادمة للتنمية المستدامة.
- موازنة وتكامل المحتوى الاجتماعي، الاقتصادي والبيئي بالمجتمع.
- تكوين قاعدة إستراتيجية للتخطيط الإقليمي.
- توجيه الدعم للأقاليم الأكثر احتياجا.

1-3- المؤشرات المحلية لجودة الحياة:

تشتمل مجموعة المؤشرات المحلية المذكورة في التقرير على 45 مؤشرًا أساسيًا، تُساعد على رسم الصورة العامة لجودة الحياة في منطقة محلية.

وتغطي مجموعة المؤشرات نطاقاً من القضايا الهامة الخاصة بالتنمية المستدامة، والتي تؤثر في جودة الحياة على المدى الطويل، كما تساعد في قياس القضايا الأساسية الهامة التي تم استخلاصها بناء على أولويات السياسة القومية والأبحاث واستطلاعات الرأي العام.

ولجميع المؤشرات المجمعة مصادر بيانات قومية متاحة على مستوى السلطة المحلية والشركات الإستراتيجية المحلية، مما أتاح للجنة التدقيق جمع بيانات موثوقة ودقيقة عن كل منطقة تمكنها من عمل مقارنات على المستوى المحلي، مع الأخذ في الاعتبار أن هذه المؤشرات استرشادية وليست ملزمة، ويحق لكل منطقة محلية الإضافة أو التعديل طبقاً لخصائصها المختلفة، كما تستخدم اللجنة مجموعة المؤشرات المحلية في مشروع ملفات معلومات المنطقة.

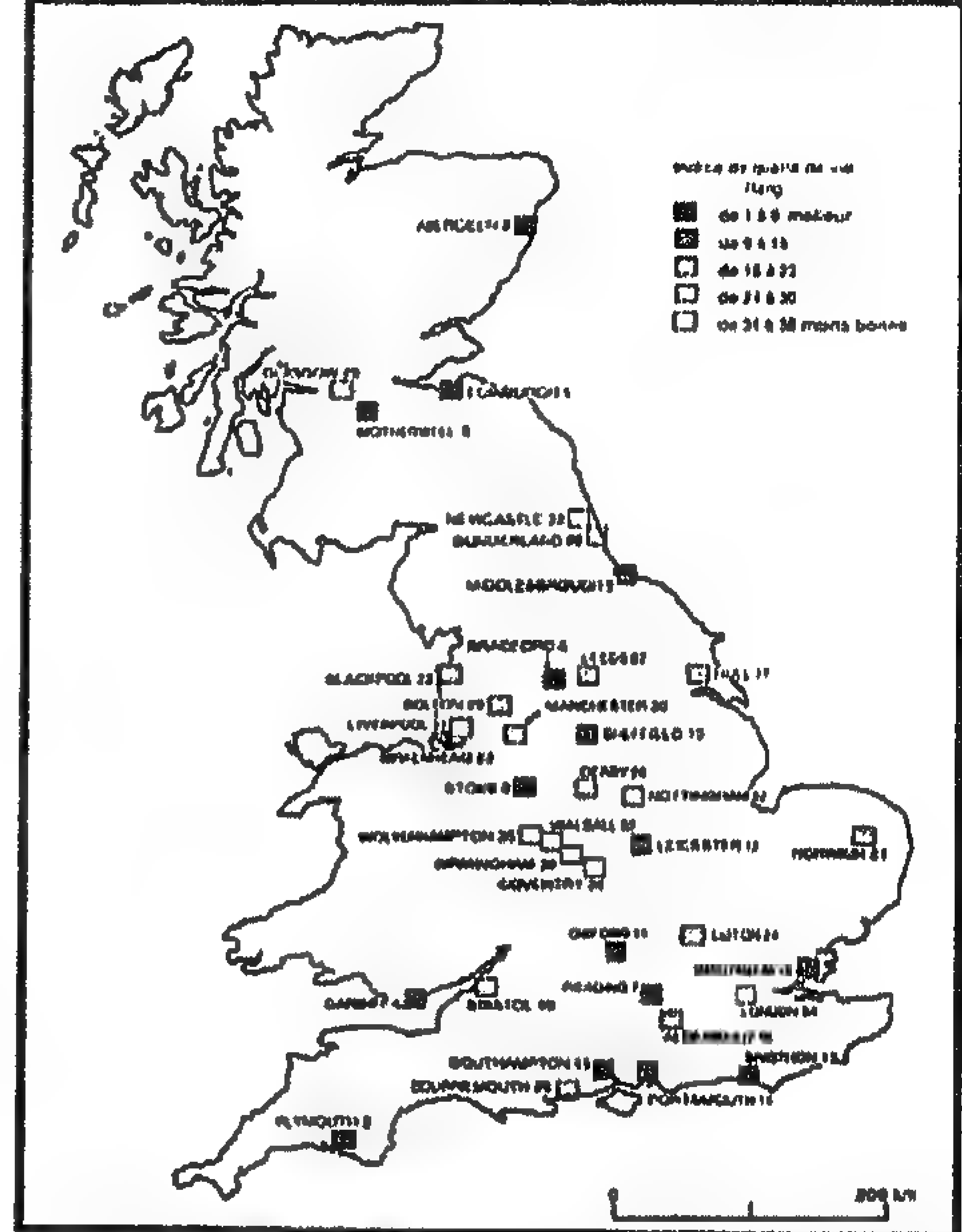
وقد حددت مجموعة من المبادئ والمعايير لاختيار المؤشرات، والتي يجب أن تكون:

- صحيحة علميًا وقابلة للتطبيق.
- سهلة الفهم.
- حساسة ومرنة لتتوافق مع المتغيرات عند تطبيقها.
- قابلة للقياس.
- قابلة للتحديث بانتظام.
- أن تكون معلوماتها متاحة (سهلة الجمع).

وتحتوي قائمة المؤشرات على عشرة (10) مجالات رئيسية، تحت كل مجال مجموعة من المؤشرات كما يلي:

- السكان.
- التحام وتماسك المجتمع.
- أمان المجتمع.
- الثقافة وأوقات الفراغ.
- الرفاهة الاقتصادية.
- التعليم والتعلم مدى الحياة.
- البيئة.
- الصحة والرفاهة الاجتماعية.
- السكن.
- النقل والحركة.

وقد نتج عن تطبيق هذه المؤشرات على المدن البريطانية التي يزيد عدد سكانها عن 250.000 نسمة، هو تصنيفها تبعًا لقيم مؤشرات جودة الحياة فيها إلى 05 فئات متباينة (شكل: 08)، كما تم تصنيف المدن المتوسطة البريطانية تبعًا لقيم مؤشرات جودة الحياة فيها إلى 05 فئات متباينة أيضًا (شكل:09).



شكل (08): تصنيف المدن البريطانية (أكثر من 250.000 نسمة) تبعًا مؤشرات جودة الحياة.



شكل (09): تصنيف المدن المتوسطة البريطانية تبعًا مؤشرات جودة الحياة.

2- التجربة الأمريكية:

"مبادرة السكان المحليين في وضع مشروع لمؤشرات جودة الحياة".

2-1- دوافع الاهتمام بمؤشرات جودة الحياة:

تبرز تجربة الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مختلف الأعمال المتعلقة بتطوير جودة الحياة بمدينة "جاكسونفيل" بولاية فلوريدا.

وقد بدأ بجاكسونفيل بولاية فلوريدا ومن خلال مجلس مجتمع جاكسونفيل (JCCI) في 1985 التوجه إلى استخدام نفس مبدأ المؤشرات الاقتصادية التي كانت سائدة في ذلك الوقت مع الرغبة في توسيعها حتى تشمل مؤشرات أخرى تمس كل جوانب جودة حياة المجتمع.

فإلى جانب تأييدها للمقاييس التي تتجاوز المؤشرات الاقتصادية التقليدية، إلا أنهم نقدوا المؤشرات الاقتصادية نفسها، وذلك لسببين هامين: الأول أن البعض منها يعد إيجابيًا بالنسبة للمعاملات المالية من أجل جودة الحياة، بينما يعد البعض الآخر سلبيا، وقد تعرض الناتج المحلى الإجمالي على المستوى القومي (GDP) لكثير من النقد المباشر، وظهرت على إثر ذلك العديد من الجهود لإيجاد بدائل أكثر إيجابية لجودة الحياة على المستويين المحلي والقومي، وكانت أولى هذه الجهود في دليل التقدم الحقيقي (GPI) الذي طوّر بواسطة منظمة إعادة تعريف التقدم.

وقد وجدت "JCCI" وهي منظمة مجتمعية المنشأ غير ربحية تسعى إلى تحسين المجتمع من خلال التأييد والتعليم المباشر للسكان، والتي تأثرت بشريكها الأساسي في مؤشرات المجتمع وهي غرفة التجارة بجاكسونفيل، وفي دورة أعمالها الخاصة بالأنشطة الاقتصادية وجدت غرفة التجارة أن المدراء التنفيذيين كانوا يوجهون أسئلة محددة حول جودة التعليم، وعلاقات الأجناس، والجودة البيئية، وكفاءة القوة العاملة، وفرص استثمار الأموال والبنية التحتية، كما هؤلاء المدراء كانوا يطلبون معلومات قياسية عن جودة

الحياة بالساحل الشمالي لفلوريدا، والتي لم تكن متاحة في ذلك الوقت. وفي غضون ذلك، كانت JCCI تسعى إلى وضع طرق لفهم وقياس تقدم المجتمع في مجموعة عريضة من القضايا التي تهمه، وقد أدى هذا إلى تطوير أول مشروع لمؤشرات لجودة الحياة بواسطة السكان المتطوعين تحت قيادة JCCI وبمشاركة وتمويل من الغرفة[1].

2-2- مجالات مؤشرات جودة الحياة:

منذ سنة 1985 وعلى مدى سنوات قامت المنظمة "JCCI" بتحديث مؤشرات جودة الحياة بشكل سنوي، وتوسيع نطاق الأهداف المتعلقة بها، وتقع هذه المؤشرات تحت تسع (09) مجالات:

- الاقتصاد.
- الصحة.
- أمان المجتمع.
- التعليم.
- البيئة الطبيعية.
- البيئة الاجتماعية.
- السياسة.
- الحركة والنقل.
- الثقافة والترفيه.

---

(1) SWAIN, D. DPA, Measuring Progress: Community Indicator and the Quality of Life, Jacksonville Community Council Inc, Florida, 2002, P. 61.

وخلال نفس الفترة، عرف نموذج المنظمة "JCCI" عدة تعديلات من طرف العديد من مشروعات مؤشرات المجتمع في شمال أمريكا وعلى مستوى العالم بعدة طرق، للحصول على مشاريع مؤشرات تناسب كل منطقة، ويتم نشر دليل سنوي يوضح جودة الحياة كما في الشكل رقم (10).



DID YOU KNOW?

Snapshot of the Quality of Life in Jacksonville

المؤشر	المعلومة Data	السنة	الاتجاه	التقييم	الصفحة
10th graders reading at grade level	32%	2006-08	—	flat	p. 12
Average annual wage	[illegible]	2006	↑	better	p. 21
Days the AQI is good	275 days	2006	↓	worse	p. 29
Teen birth rate	[illegible]	2006	↓	better	p. 35
Museum attendance	[illegible]	2005	↑	better	p. 42
Infant death rate	[illegible]	2005	↑	worse	p. 49
Voter registration	[illegible]	2006	↑	better	p. 57
Commute times under 25 minutes	[illegible]	2006	↑	better	p. [illegible]
Crime rate	[illegible]	2006	↓	better	p. [illegible]

شكل (10): مؤشرات جودة الحياة لمدينة "جاكسونفيل" بولاية فلوريدا.

2-3- معايير اختيار المؤشرات:

حددت مجموعة من المعايير من أجل اختيار المؤشرات، وتتمثل هذه المعايير في:

- الهدف: أن يقدم المؤشر معلومة قيّمة عن جودة الحياة بالنسبة للسكان، وأن يكون خطوة في التخطيط واتخاذ الإجراءات نحو الأفضل.
- الأهمية: أن يكون معبرًا عن وجهة نظر السكان في أحد المشكلات الهامة لهم وطبقًا لأهدافهم وأولوياتهم.
- المصداقية والدقة: أن يكون المؤشر دقيقًا بحيث يحدث حوله إجماع لدرجة تقييمه.
- مدى صلته باتخاذ القرار: أن يكون مؤثرًا بالنسبة لمتخذي القرار.
- حساس: أن يكون حساسًا مع المتغيرات ويظهرها بسرعة.
- التوقع: أن يكون مؤشرًا موجهًا ويُظهر الاتجاهات المستقبلية.
- الفهم: أن يكون معبرًا عن القضية ويقيسها بشكل مفهوم.
- الإتاحة: أن يكون متاحًا ويمكن قياسه بشكل سنوي.
- الاستقرار: السهولة في الجمع والتصنيف والحساب بنفس الطريقة.
- قياس النتائج: أن يكون موجهًا لقياس النتائج تجاه جودة الحياة.
- تقييم الاتجاه: يفضل أن يقيس المؤشر الاتجاه الإيجابي للمشكلة.

- المقياس: أن يكون موجهًا للمناطق ذات المقياس الكبير مثل المدينة أو الإقليم، بحيث يكون ذا قيمة أكبر في التطوير مع عدم إهمال المقاييس التي تقيس المناطق ذات المقياس الصغير مثل المجاورة السكنية.
- الوضوح: أن يكون واضحًا ويدل على القضايا الجوهرية.

2-4- إيجابيات استخدام مؤشرات جودة الحياة:

ومن الإنجازات (الإيجابيات) التي تحققت منذ نشر التقرير سنة 1985 لحد الآن، ما يلي:

- الاهتمام بقضايا الصحة النفسية وتأثير المخدرات على الشباب والأطفال من خلال الدراسات البحثية السنوية عنها.
- الاهتمام بمجال الخدمات العامة وتطوير أسلوب ونظام تقديم الخدمات العامة للسكان.
- الاهتمام بقضايا البيئة وإزالة مسببات التلوث في الأماكن السكنية.
- تأسيس اتحاد للاهتمام بالأطفال يقدم منشورات ومعلومات وإنشاء خط ساخن حول رعاية الأطفال.
- الاهتمام بمنع الرسوب عن طريق وضع برامج حلول متخصصة.
- رفع وعي السكان بأهمية المشاركة في الانتخابات العامة.
- تقليل كمية النفايات والملوثات عن طريق التوعية بالموضوع، ووضعه في مناهج الدراسة وزيادة برامج إعادة التدوير والمعالجة في المدينة.

- تقديم خدمات خاصة للمسنين.

- الاهتمام بالقوى العاملة من خلال تأسيس شراكة بين الغرفة التجارية والقطاع الخاص وإعداد برامج لتهيئة القوى العاملة لمتطلبات السوق.

- تفعيل دور الجمعيات الأهلية والعمل الخيري من خلال تقديم برامج جامعية ومنشورات عن التمويل.

- تحسين استهلاك المياه من خلال وضع أسلوب مراقبة لكيفية استهلاك المياه.

- تحسين مجال الاقتصاد من خلال إنشاء مركز لدراسة الضرائب والعائد على الاستثمار والإنفاق.

- تقليل التفاوت العنصري..

- تشكيل أجندة الاهتمامات العامة بنشر التقارير السنوية.

- توجيه القيادة نحو تحقيق احتياجات المجتمع عن طريق ورش العمل والمؤتمرات.

- زيادة حركة النقل الجماعي.

- تحسين التفاعل الاجتماعي بالقضايا من خلال الإعلام وعمل برامج تلفزيونية لمناقشة المشاكل والاحتياجات ونشر المعلومات وأسلوب الاتصال بالمسئولين عن طريق الموقع الإلكتروني.

- تشجيع وترقية الثقافة والترفيه من خلال زيادة تمويل المؤسسات الثقافية ووضع خطة للصيانة والاهتمام بالحدائق.

- تحسين الشراكة على المستوي الإقليمي من خلال إنشاء معهد للساسة العامة ودراسة الأسواق على مستوي الإقليم والحركة التبادلية في التجارة ووضع قواعد بيانات على مستوي الإقليم.

- زيادة المساكن المتاحة من خلال عقد اجتماعات دورية لدراسة عناصر المشكلة ودعوة الأطراف المعنية والمؤثرين في المجال لتقديم خدمات ووضع الحلول.

3- التجربة النيوزيلندية:

"مؤشرات جودة الحياة من أجل رفاهية السكان".

3-1- مشروع إعداد مؤشرات جودة الحياة:

بدأ إعداد مشروع مؤشرات جودة الحياة في سنة 1996 من طرف مجالس أكبر ست (06) مدن في نيوزيلندا ، وهي: Auckland ،Christchurch ، Northshore ،Wellington ،Manukau ،Waitakere.

ويقطن بهذه المدن مجتمعة ما يقارب 40% من إجمالي سكان البلاد ، وقد جاء المشروع ردًا على الضغوط المتزايدة على التجمعات الحضرية والاهتمام بالتأثيرات الحضرية ، وتأثير كل ذلك على رفاهية السكان، وقد مرّ المشروع بعدة مراحل، وكان الهدف في أول مرحلة هو تحديد المؤشرات التي يمكن أن

تعكس الرفاهية الاجتماعية في هذه المدن، ومع ذلك فقد تطور المشروع ليضم مؤشرات بيئية واقتصادية لإعطاء صورة متكاملة لجودة الحياة. وتمثل الهدف في المرحلة الثانية في استخدام هذه المؤشرات لتقييم الأنماط والتغييرات وإلقاء الضوء على الأفكار المشتركة، وهذا المشروع كان السبب في إنتاج تقرير يسمى "جودة الحياة في المدن الست الكبرى في نيوزيلندا".

وتتضمن المرحلة الثالثة استنتاج أساليب لمخاطبة ومواكبة المواضيع التي تطرح حديثًا، وفي نفس الوقت تتضمن المراقبة على أنماط وجودة الحياة، وهذه الدراسة تستخدم مجالات ومؤشرات دقيقة، كما يتم تطويرها بمرور الوقت، وللإشارة يوجد أيضًا حاليًا خبرة كبيرة عن كيفية التفكير والقياس وفهم جودة الحياة من زوايا عديدة.

3-2- مجالات مؤشرات جودة الحياة:

تم تعريف تسع (09) مجالات، وكل مجال يغطي عددًا من مؤشرات جودة الحياة، وهي:

- الدراسات السكانية.
- الإسكان.
- الصحة.
- التعليم.
- التوظيف والاقتصاد.
- الأمن والأمان.

- البيئة العمرانية.
- تماسك المجتمع.
- الديموقراطية.

3-3- المنهجية المعتمدة:

تم تقييم المؤشرات المختارة لتتناسب وأفضل ما يمكن مع سلسلة من المعايير من طرف مجموعة مركزية مكونة من أعضاء المجالس الستة (06) المشاركة بالعمل بشكل مكثف لتطوير وتطبيق وتقييم المؤشرات، وقد طرح ذلك احتياج لعدد من الوسائل والمصادر لجمع البيانات الخاصة بكل مجال، بالإضافة لتحليل ومقارنة البيانات المتوفرة من قبل.

وكانت نتائج هذا التقييم هو التوصل إلى بيانات أولية من "الاستطلاعات الوطنية"، تلك الاستطلاعات كانت ضرورية لقياس تفهم السكان للمعيشة والعمل بالمدن، حيث أجرت كل مدينة هذه الاستطلاعات، إما بدمج أسئلة جودة الحياة خلال الاستطلاعات التي تجري سنويا عادة، أو نفذت بتصميم استطلاعات خاصة.

وقد استُخدم التليفون (الهاتف) في عمل كل الاستطلاعات، إذ تراوح حجم العينات بين 300 في مدينة "Wellington" إلى 511 في مدينة "Manukau"، فيما عدا مدينة "Christchurch" التي استخدم فيها أسلوب الزيارة لعينة حجمها 755.

3-4- التحديات المطروحة:

لقد واجهت الدراسات الستة (06) لجودة الحياة الحضرية العديد من التحديات، لعل أهمها:

- نقص البيانات المتاحة، حيث أن العديد من البيانات المتعلقة لم تكن متوفرة على مستوي الحي أو المدينة أو القطاعات كما لم تجمع بشكل منظم عبر الزمن.
- الاعتماد المفرط على بيانات إحصاء 1996 (إذ تجرى الإحصاءات في نيوزيلاندا كل 5 سنوات، أما بيانات 1996 فقد فقدت صلاحيتها في سنة 2001).
- تكلفة شراء البيانات.
- نقص التعريفات المحددة بين الإدارات تسببت في صعوبة المقارنات المتبادلة.
- تأخر توافر البيانات.

3-5- إيجابيات مشروع مؤشرات جودة الحياة:

ترجع أهمية هذا المشروع في تغطية مؤشرات جودة الحياة لحوالي 40٪ من سكان نيوزيلندا، كما أن التقرير الأول الذي صدر في سنة 2001، كان ركيزة أساسية وقاعدة معلومات جيدة للمحافظين وصناع القرار لوضع سياساتهم التنموية، كما أنها شكلت الإطار العام لأسلوب المراقبة لكيفية

التقدم المحرز في تحقيق الأهداف على مستوى الحكومة المحلية، وأثرت أيضًا على المناقشات الدولية حول قياس النتائج وتصميم مؤشرات الاستدامة[1].

4- التجربة الفرنسية:

"مؤشرات جودة الحياة تركز بشكل مطلق على السكان".

4-1- أهمية التجربة الفرنسية:

تركز هذه التجربة بشكل كبير على تطوير طريقة جديدة لتقييم جودة الحياة بمدينة ليون "Lyon" الفرنسية، وهي تجربة غنية بدروس واقعية، لأنها تجاوزت الغموض المفاهيمي وتعدّدت بها مناهج جودة الحياة اليومية والجوارية بالتركيز على لب المفهوم.

كما سمحت ببناء واختبار طريقة تقييم ورسم طريق لتحديد مقاييس مشتركة، بوضع نوع من الاستجوابات تركز على الساكن.

وقد تضمنت حلول بسيطة لكنها فعالة، وقدمت أيضًا حلولاً جديدة لمتخذي القرار من أجل فهم أفضل وقياس مدى تعقيد الواقع الحضري، كما حددت معايير نوعية الحياة التي ترتكز على التمثيل الفردي وتسمح بتحليل

---

(1) AUCKLAND, CHRISTCHURCH, MANUKAU, NORTH SHORE, WAITAKERE AND WELLINGTON CITY COUNCILS, Quality of Life in New Zealand's Six Largest Cities: findings from monitoring social, economic and environmental conditions in Auckland, Christchurch, Manukau, North Shore, Waitakere and Wellington, 2001, p. 83.

نهائي ودقيق للتفاوت في جودة الحياة في المناطق السكنية الحضرية، بالإضافة إلى إضفاء الطابع الرسمي المنهجي وإنتاج معلومات واقعية.

وقد ساعدت هذه التجربة بشكل غير مباشر باستعادة فهم جودة الحياة وإعادة حل الصعوبات المطروحة في قياسها وجعلها أداة للمراقبة والتقييم في التجمعات الحضرية.

وكأي تطوير منهجي، طرحت هذه التجربة نتائج تعتبر أساسًا لإثبات أو نفي حدود العمل، فمن المهم أن نلاحظ أن المعطيات المعبئة ذات طبيعة ظرفية، لأنها لا تزال مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالسياق المكاني ووقت الدراسة، وهذه الطريقة لا تحدد معايير عالمية في نوعية الحياة، وإنما تقدم طابع رسمي على عملية البناء، وطرق الاختبار، وبالتالي فإنها أداة قابلة للنقل يمكن استعمالها في دراسة حالات أخرى ونطاقات جغرافية أخرى.

وتعد هذه التجربة فريدة من نوعها، حيث أن التحقيق في هذه التجربة تم بإعداد تحقيق مع المهنيين والسكان، وتطبيقه على مدينة ليون "Lyon" سمح بمعرفة العناصر الأساسية من أجل تقييم جودة الحياة اليومية في هذه المدينة.

وقد كانت المعايير المعتمدة في هذه التجربة محصلة لإيضاح وتفسير شخصي، مما يعني وجود ترجمة كمية للتعبير عن النظرة الشخصية للسكان.

بالإضافة إلى ذلك، فقد وضعت هذه التجربة شكلا جديدًا من أشكال تمثيل المعلومات، واستخدام الإطار المبني والوحدات الجوارية كنظام جغرافي

مرجعي، يسمح بتحليل مجال الدراسة والتكيف مع المشكلة المطروحة، حيث يسمح هذا النمط من المعالجة (النمط الخرائطي) بتوضيح التحليل داخل المحيط العمراني وتحسين عمليات الملاحظة والتدقيق في عمليات التدخل.

ولقد تناولت التجربة ثلاثة محاور رئيسة لتقييم جودة الحياة الحضرية[1]، وهي:

- مدى توفر الخدمات الجوارية (النقل، التجارة، التجهيزات التعليمية).
- جودة البيئة المحيطة (ضجيج السيارات، جودة الهواء، نظافة الشوارع).
- مدى خطورة إطار الحياة لمدينة "Lyon"(المساحات الخضراء، الحوادث وسلامة الراجلين).

2-4- المحاور الرئيسة لتقييم جودة الحياة بمدينة "Lyon":

1-2-4- مدى توافر الخدمات الجوارية:

***- شبكة النقل الجماعي:**

يتضح أن جودة الحياة اليومية تعتمد على الطاقة اليومية من وسائل النقل المتاحة، وتمتلك مدينة "Lyon" حاليا إمكانات جد مهمة، إذ تحتوي على شبكة سلكية تضم أكثر من مئات الحافلات وأربعة خطوط مترو الأنفاق،

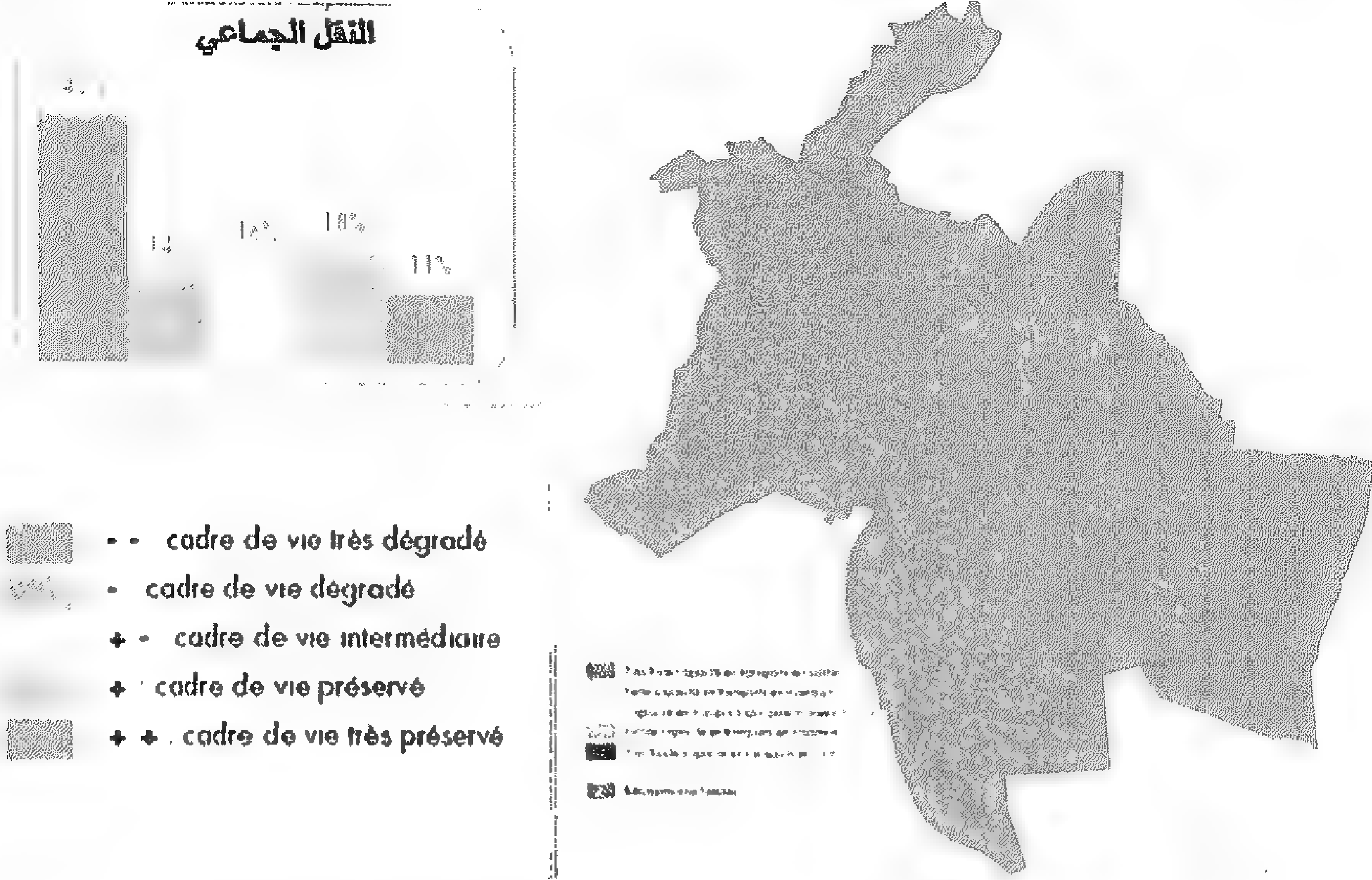
---

(1) CERTU: centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques, De la qualité de vie au diagnostic urbain: vers une nouvelle méthode d'évaluation, le cas de la ville de Lyon, Lyon.2006, P. 42- 59.

وخطين من التلفيريك وخطين ترامواي، وهنا تبرز جودة الحياة على مستوى المعدات والتجهيزات التي تغطي الشبكة العامة للنقل والتي تحقق الراحة للمستخدمين.

ومن أجل القيام بتقييم صحيح لجودة الحياة اليومية في مدينة "Lyon" من خلال توفر شبكة النقل العام يجب التركيز على نوعية الخدمات المقدمة، فالتحليل المقترح في هذه التجربة اعتمد وركز على تقييم مستوى التجهيزات الخاصة بالنقل لمدينة "Lyon" وهذا قياسًا بالقدرات المتاحة لكل تنقل، وبدأ العمل بتقدير التحركات المحتملة لكل نوع من المعدات المستعملة بالتركيز على الهيكلة والقدرات الخاصة لكل شبكة (ميترو، ترامواي، حافلات)، ومن ثم أعطت نظرة شاملة على التنقلات والتحركات، وبناءً على هذا التحليل تم وضع الشكل (11) الذي يمثل مدى توافر النقل الجماعي بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon"، وهو يقدم ترجمة لجودة الأداء الوظيفي للنسيج الحضري ويتمحور ذلك من خلال خمسة قدرات ممكنة كالآتي:

- نقل جماعي ذو قدرات عالية جدًا.
- نقل جماعي ذو قدرات عالية.
- نقل جماعي ذو قدرات متوسطة.
- نقل جماعي ذو قدرات ضعيفة.
- نقل جماعي ذو قدرات ضعيفة جدًا.



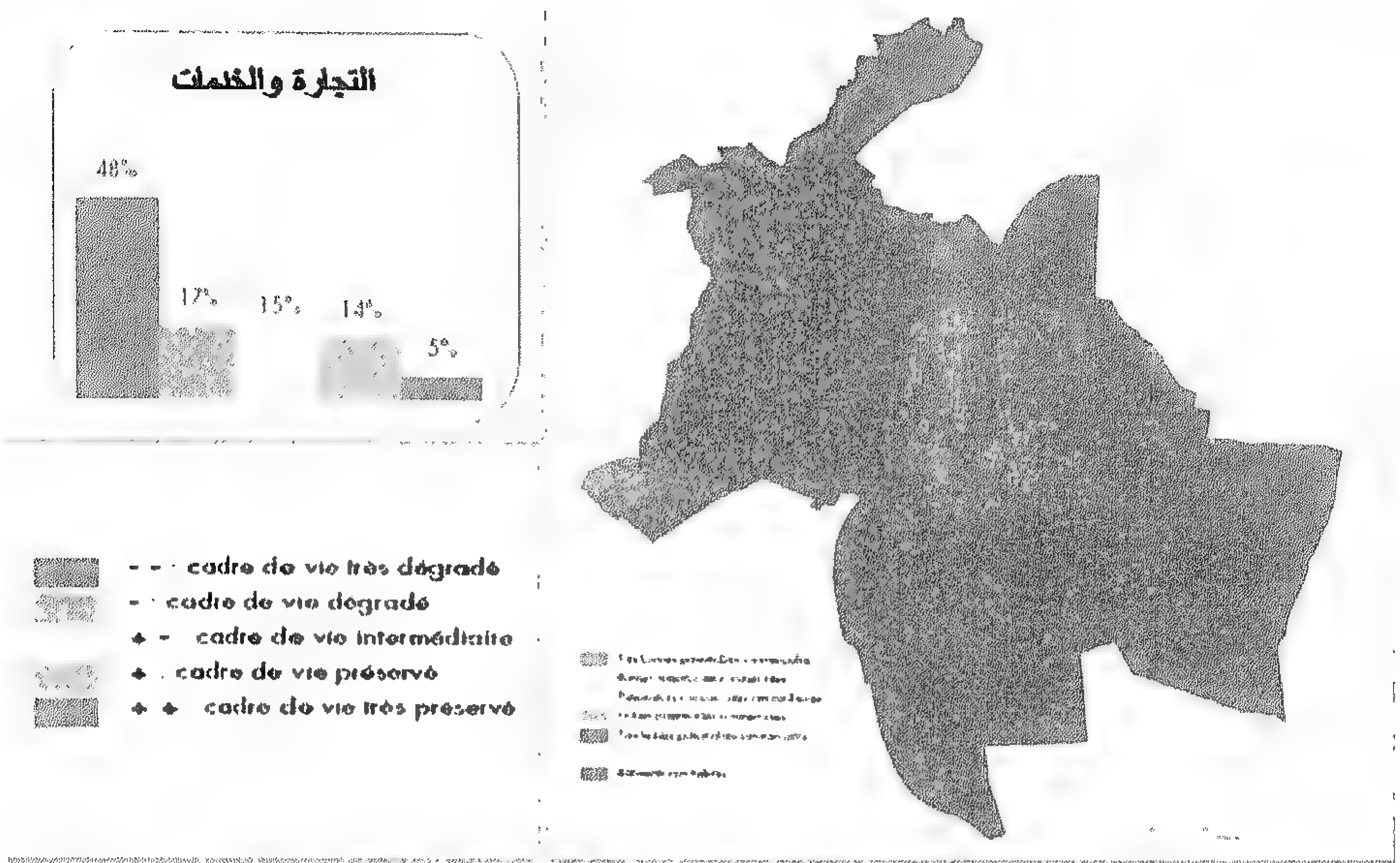
شكل (11): مدى توفر النقل الجماعي بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

*- الإمكانات التجارية:

التجارة في أوسع معانيها هي عنصر جد مهم من عناصر الحياة الحضرية، ويساعد تواجدها وتنميتها على تلبية حاجات السكان اليومية، كما تساعد على خلق مركزية وحيوية في أوساط الأحياء السكنية، وبناءً على هذا الدور المهم يعتبر التحليل المفصل للإمكانات التجارية لمدينة "Lyon" جد مهم في جودة الحياة الحضرية بالمدينة، وفي هذه التجربة ارتكزت على التوزيع المكاني للطاقة التجارية وجودة السلع المعروضة في كل من محلات المواد الغذائية بالتجزئة والجملة، والمراكز التجارية والأسواق غير الغذائية ومحلات الخدمات المحلية باعتبار هذه العناصر التجارية أساسية في قياس جودة الحياة اليومية فهي عنصر فعال في حيوية وديناميكية الأوساط المعيشية.

وبعد التحليل المفصل لهذه العناصر تم وضع الشكل (12) الذي يبيّن مجموعة الإمكانات التجارية للأوساط المعيشية بمدينة "Lyon"، وهذا الشكل وضع انطلاقًا من أهمية العرض التجاري والخدمات الجوارية (عدد محلات التجارة الغذائية بالتجزئة، وعدد مخازن التجارة الغذائية بالجملة، والخدمات غير الغذائية، وعدد العارضين في الأسواق...)، وعلى أساس التوزيع والتغطية التجارية المسجلة بالوحدات الجوارية، تم ترجمة مجموعة من الخصائص في مستوى الإمكانات التجارية وفق الأصناف الخمسة (05) التالية:

- إمكانات تجارية جيدة جدًا.
- إمكانات تجارية جيدة.
- إمكانات تجارية متوسطة.
- إمكانات تجارية منخفضة.
- إمكانات تجارية منخفضة جدًا.



شكل (12): مجموعة الإمكانات التجارية بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

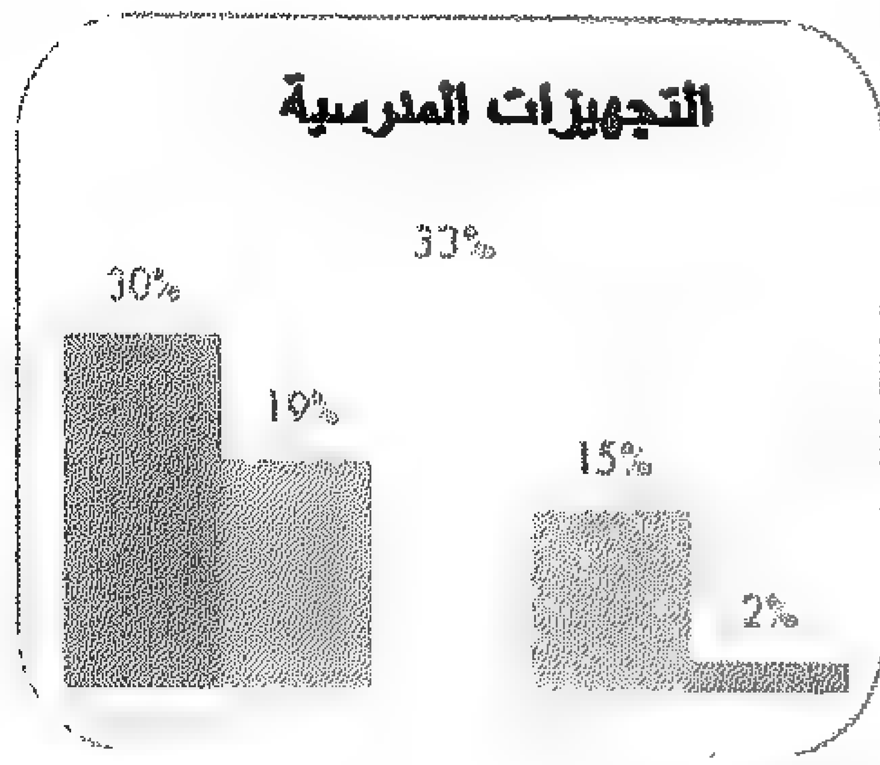
*- التجهيزات التعليمية:

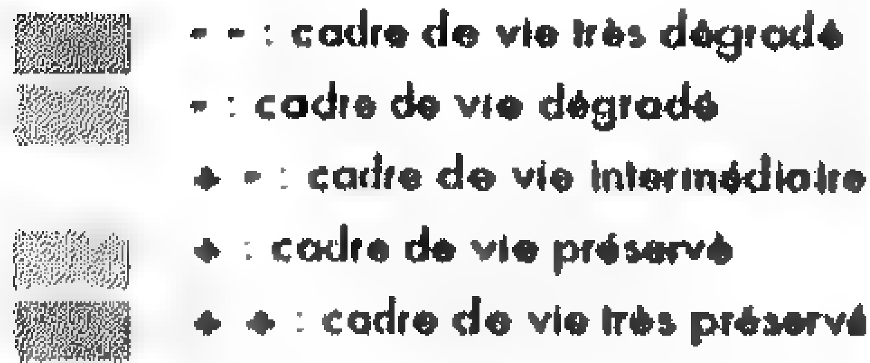
في هذا الإطار تبحث التجربة في مدى سهولة الوصول للتجهيز التعليمي وفي نوع التجهيزات المتاحة في مدينة "Lyon"، وبالتالي جرى التركيز على إبراز هيكلة شبكة التجهيزات التعليمية المحلية وتحليل التوزيع المكاني للتجهيزات التربوية على كافة المستويات: مرحلة ما قبل المدرسة، مرحلة الابتدائي، المتوسط والثانوي، وللقيام بذلك تم تعبئة المعلومات من المصالح المختلفة.

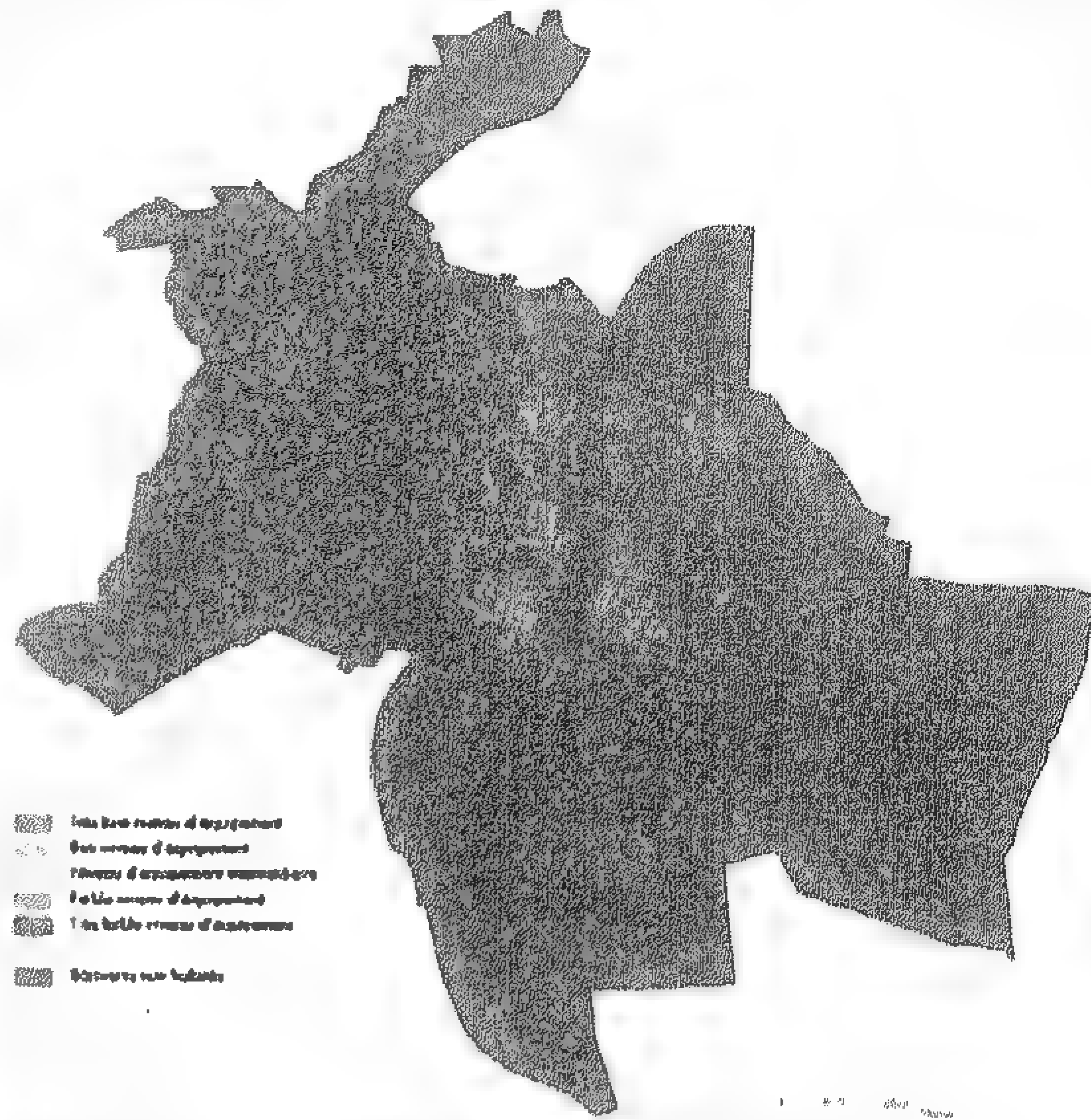
ومن خلال النتائج المتحصل عليها تم وضع الشكل (13) انطلاقًا من المواقع والكثافة والاستمرارية في المؤسسات التعليمية، ولتشخيص أفضل للإمكانات المدرسية للأحياء السكنية بمدينة "Lyon" تم التركيز على مدى القرب ومدى توافر المؤسسات التعليمية، وقد ادمج في هذا التحليل أيضا الحقيقة الوظيفية للمؤسسات لأنه يؤخذ بعين الاعتبار القيود المكانية التي

تفرضها مختلف المؤسسات المدرسية. وعليه فالشكل رقم 13 قد ترجم خاصيتين هامتين هما: الكثافة والاستمرارية في مختلف مستويات التجهيزات التعليمية، وذلك في 05 أصناف:

- مستوى جيد جدًا للتجهيزات التعليمية (وجود أربعة مؤسسات أو أكثر مع استمرارية تامة في التعليم).
- مستوى جيد للتجهيزات التعليمية (وجود ثلاث مؤسسات مع أو بدون استمرارية في التعليم).
- مستوى متوسط للتجهيزات التعليمية (وجود مؤسستين مع استمرارية في التعليم).
- مستوى منخفض للتجهيزات التعليمية (وجود مؤسسة أو مؤسستين دون استمرارية في التعليم).
- مستوى منخفض جدًا للتجهيزات التعليمية (غياب تام للمؤسسات التعليمية).







شكل (13): مجموعة الإمكانات المدرسية بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

4-2-2-جودة البيئة المحيطة:

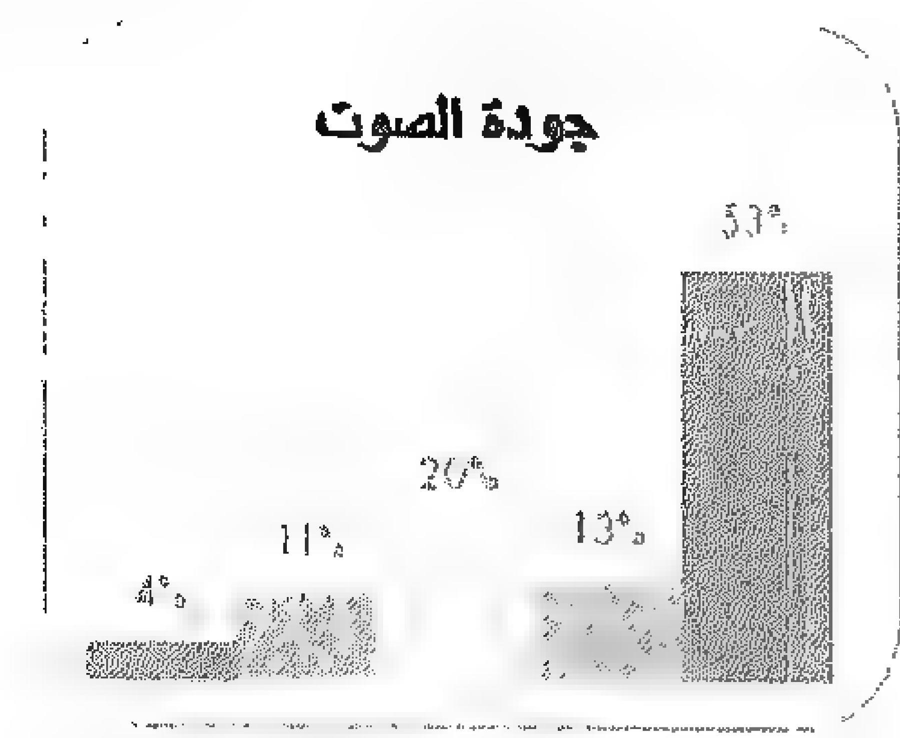
*- ضجيج السيارات:

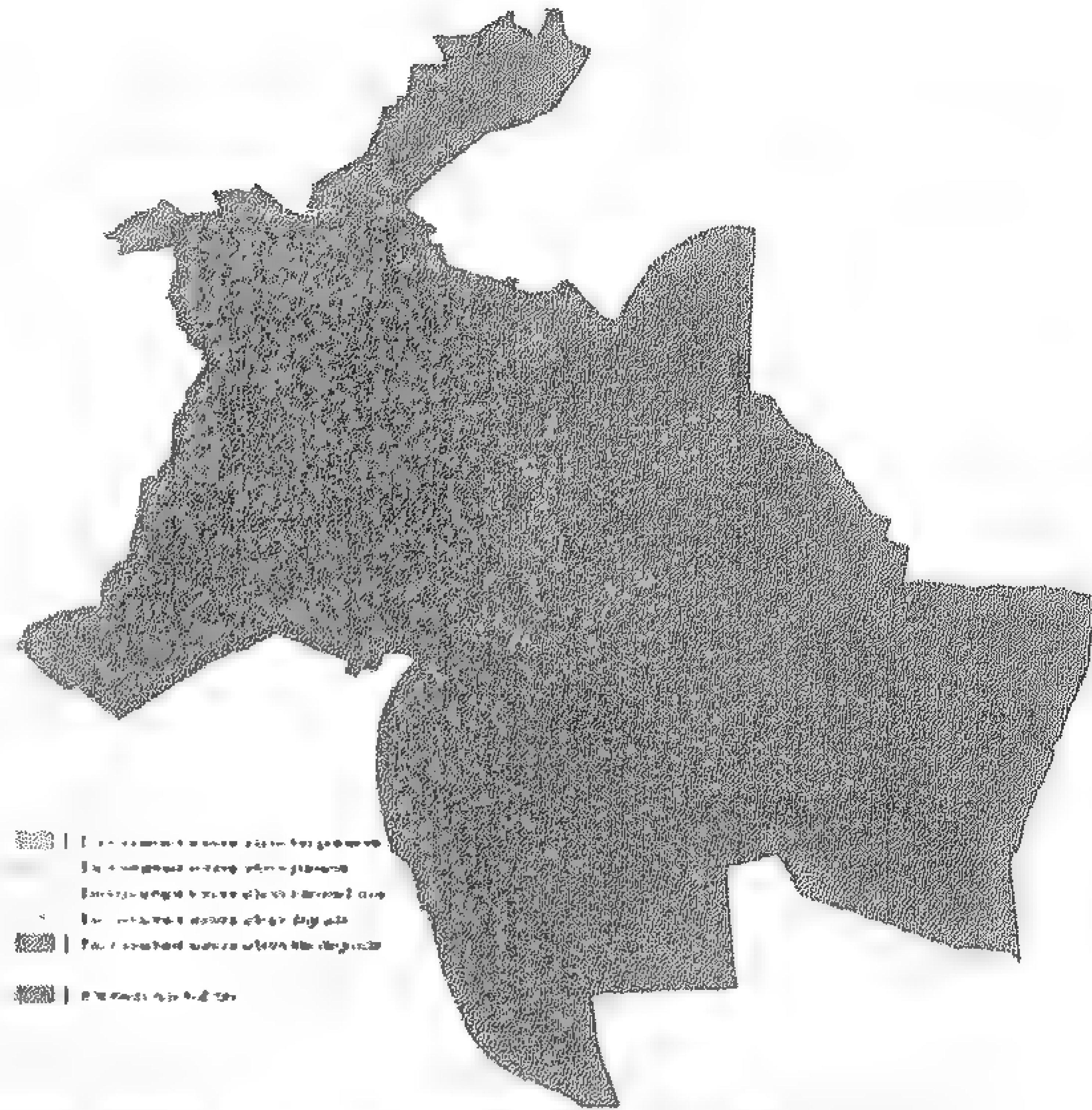
الضوضاء هي مصدر الإزعاج الرئيسي التي يعاني منها الفرنسيون وبالأخص في المناطق الحضرية، حيث هناك نوع من الضجيج "ضجيج التسامح" الذي يشكل خطر صحي على كافة الأصعدة: انخفاض أو فقدان القدرة السمعية، طنين، اضطرابات في النوم، مشاكل في التركيز، مشاكل في الذاكرة. ومن أجل معالجة هذه الظاهرة وُجد التوجيه الأوروبي رقم 2002-49 المؤرخ في 25 جوان 2002 الذي تم نقله إلى القانون الفرنسي عن طريق المرسوم 2006-361 المؤرخ في 24 مارس 2006 والمرسوم المؤرخ في 04 أفريل 2006 الذي تم وضعه لمعالجة مشكلة الضجيج في التجمعات التي تزيد عن 100.000

ساكن عن طريق خرائط خاصة بالضوضاء. ووضع خطط لمنع الضوضاء في البيئة، ومدينة "Lyon" بوجه الخصوص تم وضع لها خريطة خاصة بالضوضاء لتحقيق نوعية في الحياة الحضرية باستشارة وزارة البيئة والتنمية المستدامة لمعرفة القوانين المعمول بها.

والهدف الأسمى من الشكل (14) هو معرفة المناطق المتضررة من الضوضاء، فهي تمثيل نوعي لمستويات الصوت تحسب وفقا للمرسوم 30 ماي 1996 المتعلق بتصنيف الضجيج، كما تُسلط الضوء على المناطق التي تكون فيها جودة الصوت أكثر أو أقل حفاظا، وقُسم فيها مجال مدينة "Lyon" إلى (05) أصناف كالآتي:

- بيئة حضرية جد محفوظة (أقل من 65 ديسبال).
- بيئة حضرية محفوظة (من 66 إلى 70 ديسبل).
- بيئة حضرية متوسطة الحفظ (من 71 إلى 76 ديسيبال).
- بيئة حضرية متدهورة (من 77 إلى 81 ديسيبال).
- بيئة حضرية جد متدهورة (أكبر من 81 ديسبال).





- - : cadre de vie très dégradé
- : cadre de vie dégradé
+ - . cadre de vie intermédiaire
+ : cadre de vie préservé
+ + cadre de vie très préservé

شكل (14): جودة الصوت بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

*- جودة الهواء (التلوث بالسيارات):

أصبح ارتباط احتياجات الصحة العامة والبيئة ونوعية الهواء مصدر قلق كبير لكلا من الحكومة الفرنسية وجميع السكان، وقد أثبتت العديد من الدراسات الوبائية أن من بين الأمور المهمة هي أن تلوث الهواء يزيد من نسبة الوفيات المبكرة للعديد من الفئات العمرية خاصة الرضع، وكبار السن، والمرضى بأمراض الربو...

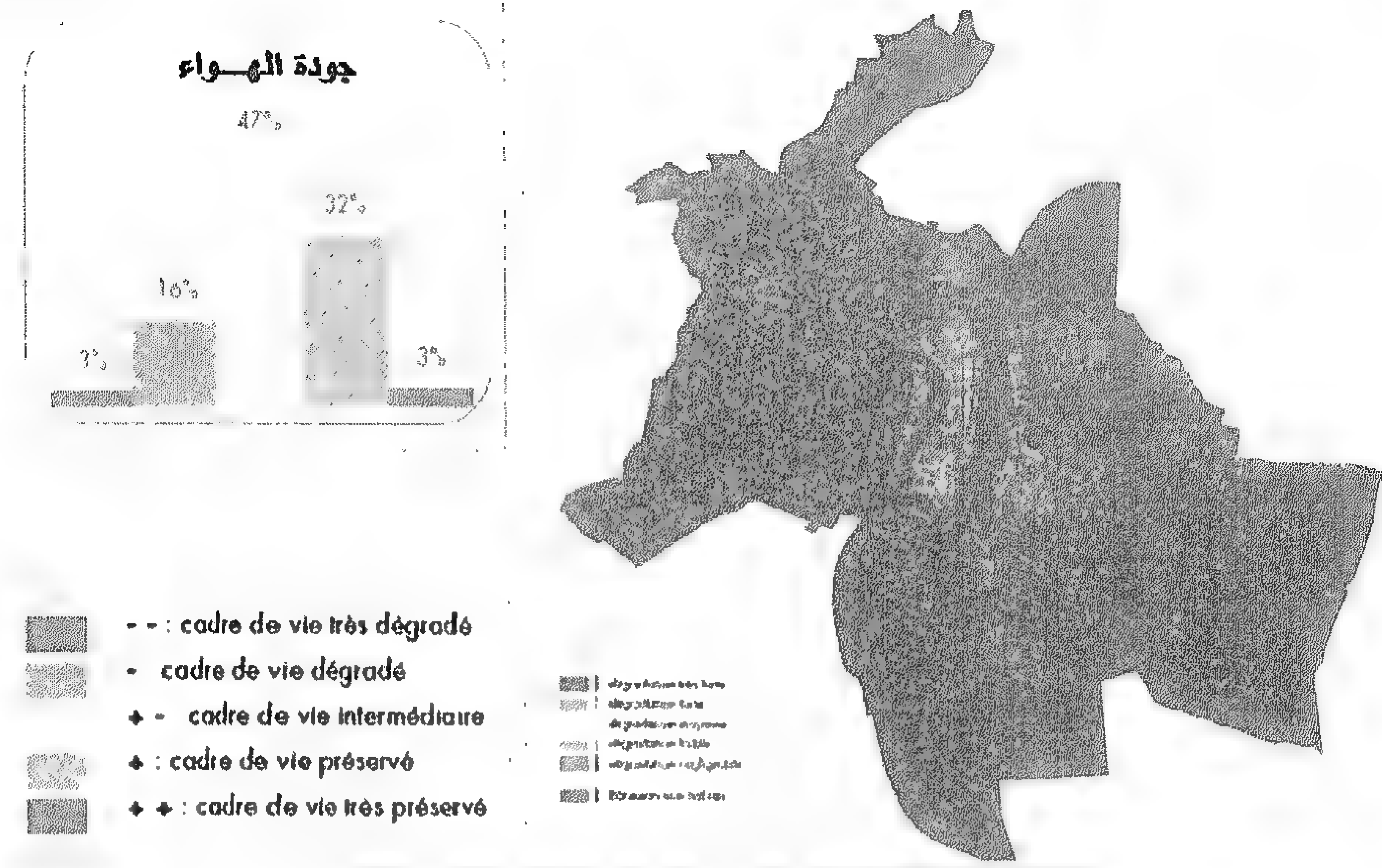
ويعتبر قياس نوعية الهواء بهدف التمثيل المكاني صعب التطبيق، لأنه في الواقع نجد العشرات من الملوثات الأكثر أو الأقل ضررًا ناتجة عن مصادر متنوعة، فمن الضروري تقدير الأوزان النسبية من حيث القياس الكمي، فيجب أن نبحث عن الإنبعاثات من الأنشطة الإنسانية وغير الإنسانية وأيضا بين

المصادر المتنقلة (النقل البري والجوي) وغير المتنقلة (الزراعة، والصناعة، وأنشطة القطاع الثالث، والأنشطة السكنية).

إن الضرورة الاجتماعية والبيئية لقياس نوعية الهواء أصبحت لازمة مع القانون المتعلق بالهواء وتوجيهاته بما في ذلك وثائق التخطيط المحلي المنجزة، مثل المخطط الجهوي من أجل نوعية في الهواء، ومخطط حماية الغلاف الجوي (للتجمعات ذات الحجم السكاني الذي يتعدى من 100.000 نسمة)، ومخطط التنقلات الحضرية، حيث أن كل هذه المخططات ترتكز على تشخيص أولي وتثبيت أهداف نوعية الهواء المحققة.

ولتقييم نوعية الهواء بمدينة "Lyon" تم وضع الشكل (15) الذي يقدم تباين المناطق السكنية من حيث جودة الهواء والتي تعاني من أضرار كبيرة، وقد صنفت المناطق كالآتي:

- تدهور حاد في نوعية الهواء: أكثر من $56\ m/ug^3$.
- تدهور في نوعية الهواء: من 50 إلى $56\ m/ug^3$.
- نوعية متوسطة للهواء: من 45 إلى $50\ m/ug^3$.
- نوعية حسنة للهواء: من 40 إلى $45\ m/ug^3$.
- نوعية الهواء جيدة: أقل من $40\ m/ug^3$.



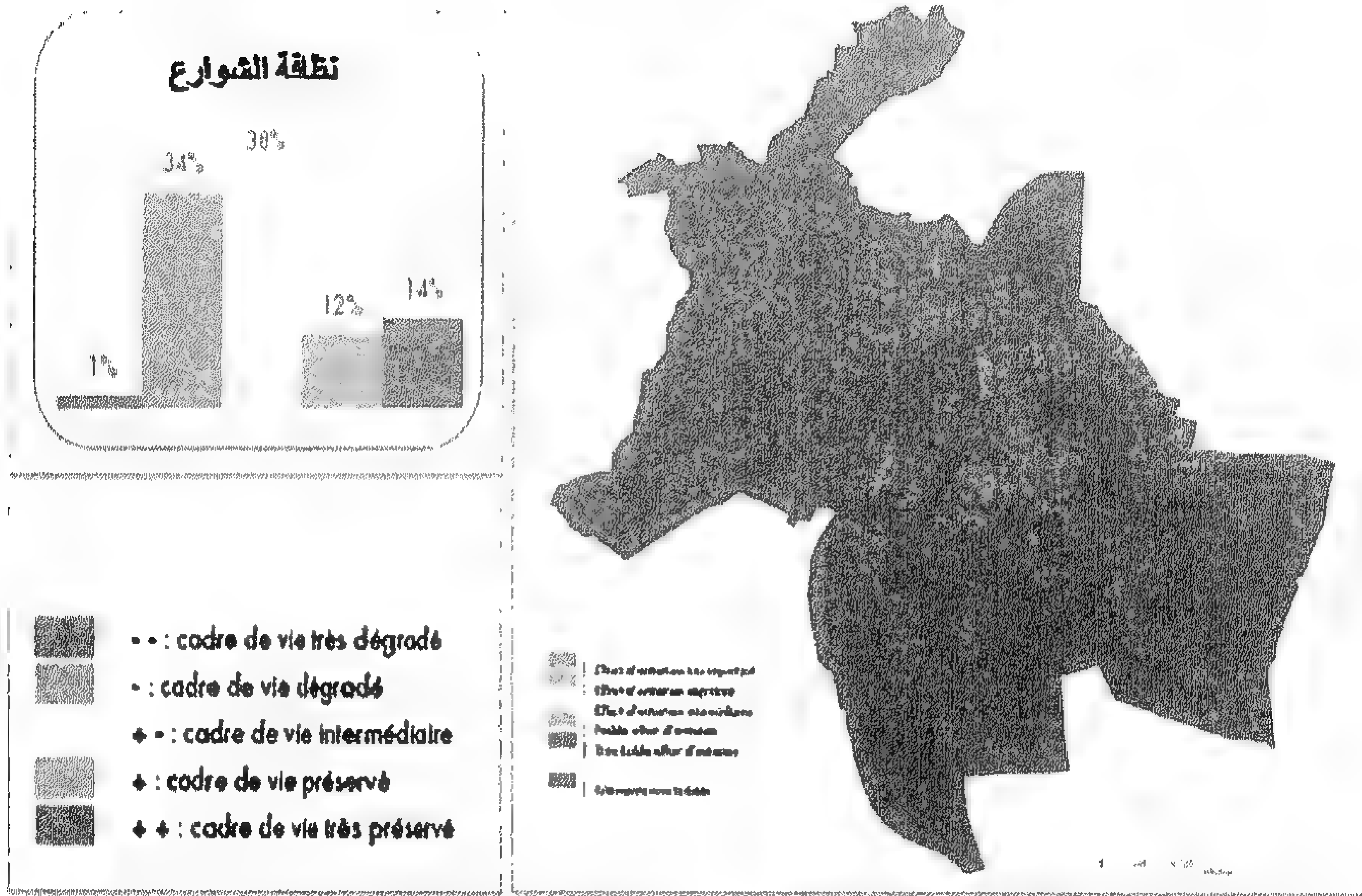
شكل (15): جودة الهواء بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

*- نظافة الشوارع:

تؤثر نظافة الفضاءات الحضرية بصفة كبيرة على نوعية الحياة اليومية، فتنظيف المساحات العمومية يسمح بحماية الإطار المعيشي ويساهم في رفاه السكان، وصيانة الأماكن العمومية يغطي مجالات عديدة ومختلفة تندرج ضمنها تنظيف الأرصفة، والمزاريب، وممرات الراجلين، والساحات العمومية، والمنشآت الفنية (الجسور، والمعابر، والأنفاق، والجدران الحاملة...)، والخنادق، والأسواق، وتفريغ سلات النفايات، ومعالجة النفايات.

وفي هذه التجربة جرى العمل على كافة المستويات المذكورة وتم وضع شكل (16) الذي يظهر الاختلافات في نظافة شوارع مدينة "Lyon" وفقًا لـ 05 أصناف، كالآتي:

- جهد في الصيانة والنظافة مهم جدًا (أكثر من سبع مرات في الأسبوع).
- جهد في الصيانة والنظافة مهم (من 6 إلى 7 مرات في الأسبوع).
- جهد متوسط في الصيانة والنظافة (من 4 إلى 6 مرات).
- جهد ضعيف في الصيانة والنظافة (من 1 إلى 4 مرات).
- جهد ضعيف جدًا (أحيانًا).



شكل (16): نظافة الشوارع بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

4-2-3- مدى خطورة إطار الحياة لمدينة "Lyon":

*- المساحات الخضراء:

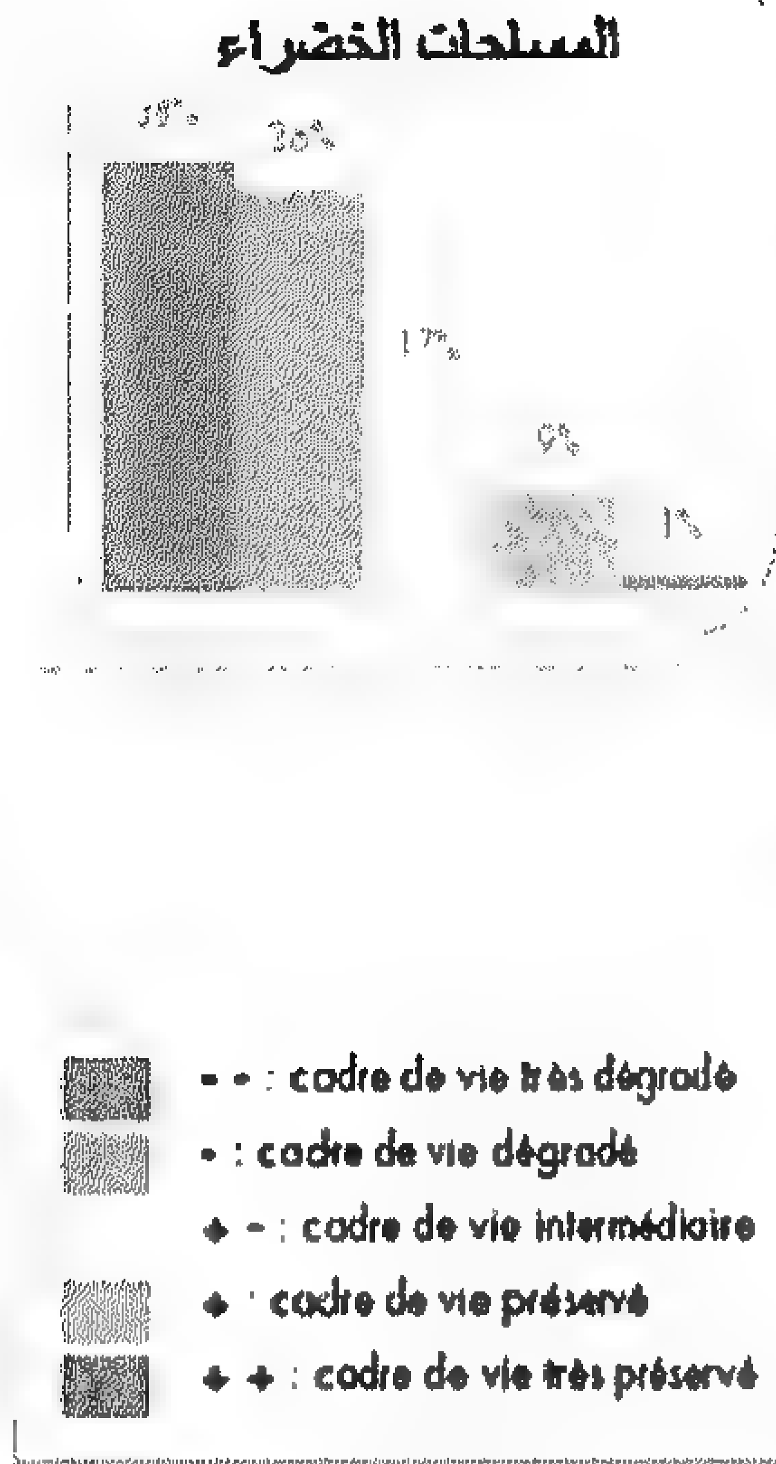
تعد نوعية المساحات الخضراء الحضرية مصدر قلق كبير، فهي عبارة عن مساحات اجتماعية، ومساحات للاسترخاء، ومساحات للعب، ومساحات للترفيه.

كما أنها تعد مساحات للعيش وللمعرفة وللممارسة. إنها تساعد في الحفاظ على الأوضاع المعيشية وتحسين نوعية البيئة، فعلى الرغم من أنها مساحات خضراء عمومية فيمكن أن تتخذ أشكالاً وأحجامًا مختلفة وفقًا للاحتياجات المطروحة، فالعديد من الدراسات عالجت هذه المسألة، وتسعى التجربة الفرنسية لفهم المشكلة كخطوة أولية، وفي الخطوة الثانية استطلعت البيانات المتاحة وجدت في طريقها نوعين من المنهجيات الأول يستند على المراقبة الاجتماعية والثاني يميل أكثر نحو تحديد وترتيب وتصنيف المساحات الخضراء. فهذين المنهجين استطاعت من خلالهما هذه التجربة تقييم قدرة المساحات الخضراء ومدى استجابتها لتحقيق احتياجات السكان وركزت على التحليل الخرائطي الذي يعتمد على جاذبية المساحات الخضراء وتوافرها في جميع أنحاء مدينة "Lyon".

إن هذا التفسير للظاهرة أكثر نوعي يبحث عن خصائص الأوساط الحضرية على أساس أهمية وتوافر المساحات الخضراء، فالتقييم ارتكز على احتمالين الأول القرب من المساحات الخضراء والثاني الأنشطة التي تقدمها هذه المساحات، فالعنصر الملفت للانتباه هو (مؤشر الجاذبية، ومؤشر التنّوع) والشكل (17) تم وضعه طبقًا لـ (05) أصناف كالتالي:

- توافر عالي جدًا للمساحات الخضراء (المؤشر أكبر من 16).
- توافر عالي للمساحات الخضراء (من 12 إلى 16).
- توافر متوسط للمساحات الخضراء (من 8 إلى 12).

- توافر ضئيل للمساحات الخضراء (من 1 إلى 8).
- توافر ضئيل جدًا للمساحات الخضراء (1).





شكل (17): المساحات الخضراء بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

***- الحوادث وسلامة الراجلين:**

ترتبط الحوادث المنجرة عن حركة المرور ارتباطًا وثيقًا بالظاهرة الحضرية، ففي سنة 2003 وقع حادثان مروعان استنكر لهما الفرنسيون، ويعد الشارع هو بمثابة مكان للحياة الاجتماعية في حين يكون مجال للصراع بين الراجلين وراكبي الدرجات والدرجات النارية وسائقي الحافلات والسيارات. وتشير الإحصائيات إلى أن أكثر من 1500 شخص يلقون حتفهم سنويًا على الطريق بالمدن الفرنسية، وذلك هو السبب الرئيسي في وفاة الشباب

من 15 إلى 24 سنة ، فالسلامة عبر الطرق هي مصدر قلق كبير من أجل نوعية الفضاء العمراني على الصعيدين المحلي والوطني.

يتعرض لهذه الحوادث اليومية أكثر الراجلين وسائقي الدرجات الهوائية ، وبالتالي فهذه الفئة أصبحت أكثر عرضة للحوادث من سائقي السيارات، وهي تمثل أكبر من ربع الحوادث بمدينة "Lyon" ، وأكثر من 40٪ من الإصابات يمثلهم الأطفال الصغار وكبار السن، والدليل على ذلك هو ربع المصابين أقل من 15 سنة ، ونصف المصابين قتلوا في المدينة أكثر من 65 سنة.

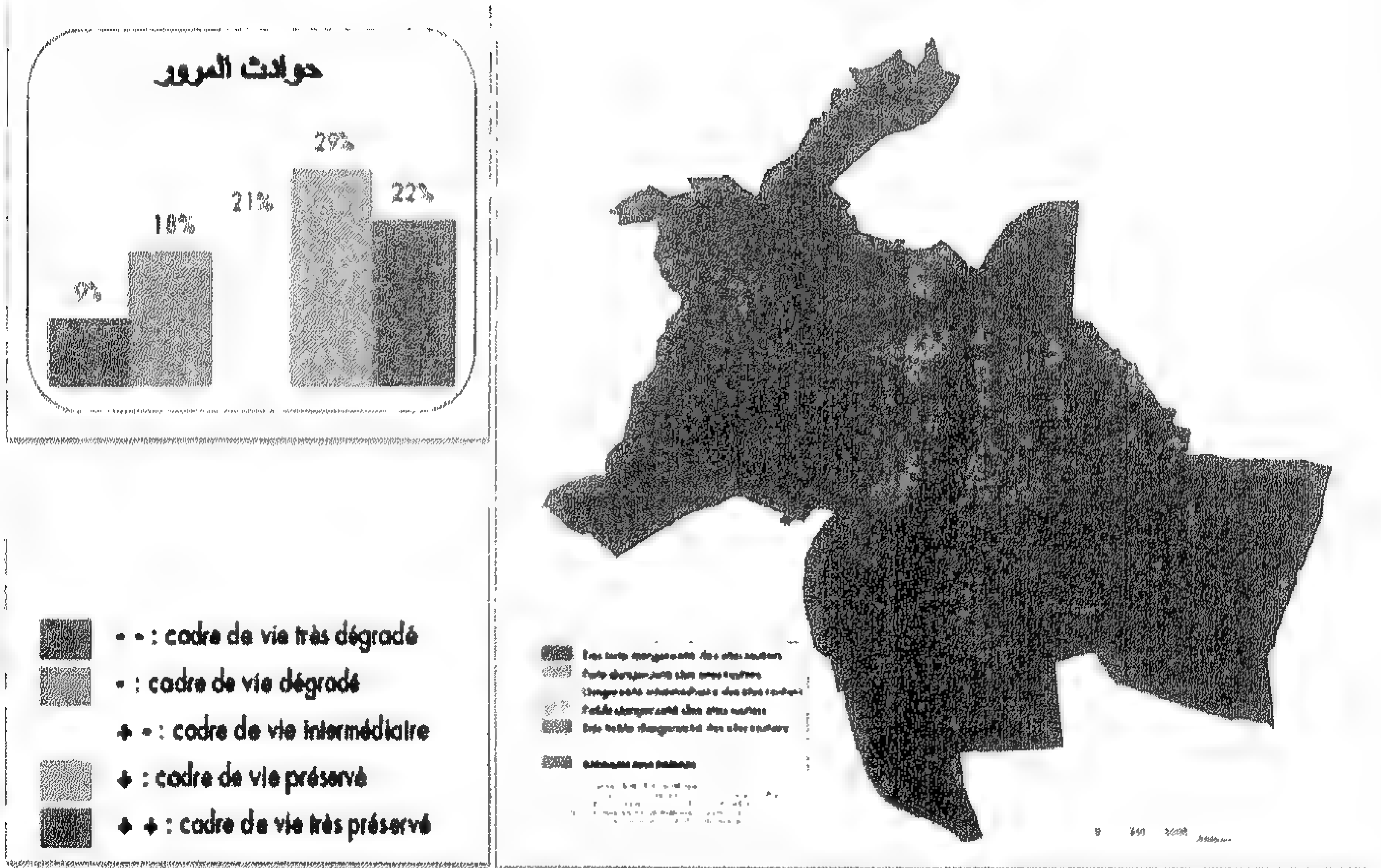
إن خطر الحوادث ليس ظاهرة متجانسة على مجموعة النسيج العمراني ، فالطريق هو متغير يميز ويحدد نوعية الحياة للسكان، وعدد الحوادث، وعدد الضحايا ، وطبيعة الحوادث، ما إذا كان الحادث يمس الراجلين أم لا ، كل هذه العناصر هي مؤشرات تترجم "الشعور بالسلامة على الطريق".

وللتحكم أكثر في هذا النوع من المؤشرات قامت السلطات والمختصين بمعرفة حقيقة التوزيع المكاني للحوادث عبر الطرق وكثافتها ، وبالتالي تم استخراج الأحياء الأكثر عرضة للحوادث وتم وضع خريطة توضح الأحياء وفقا لدرجة الحوادث فيها ومن هذا يتم معرفة وتقييم السلامة عبر الطرق.

فالهدف الأول من تحليل هذا المؤشر هو تصنيف المواقع الحضرية حسب خطورتها ، من خلال دراسة كل من الأرصفة، والطرق والتقاطعات والصراعات المحتملة في كل ملتقى. والشكل (18) يوضح خصائص مجال مدينة "Lyon" اعتمادًا على التوزيع المكاني للحوادث أخذا بعين الاعتبار

خطورة الحوادث، وقد صمم انطلاقا من مؤشر الخطورة ضمن 05 أصناف من المناطق:

- مناطق خطرة جدا (id□8).
- مناطق خطرة (4□id□8).
- مناطق متوسطة الخطورة (2□id□4).
- مناطق ضعيفة الخطورة (0□id□2).
- مناطق منعدمة الخطورة (id□0).



شكل (18): حوادث المرور بالمناطق السكنية لمدينة "Lyon".

خلاصة

بالرغم من حداثة مفهوم جودة الحياة، إلا أن الدراسات المتعلقة به قد تعددت من دولة لأخرى وظهرت في شكل تجارب متباينة من حيث محتواها وأهدافها ومؤثراتها، لكنها تتفق كلها في نتيجتها وهو الارتقاء بالسكان داخل إطار حياتهم.

فالتجربة البريطانية عملت على تطوير مؤشرات جودة الحياة وتوسيعها بشكل مستمر، مستندة في ذلك إلى الأعمال الأكاديمية للاهتمام بالمجتمعات المحلية من خلال مجموعة مؤشرات متلائمة ومتكاملة اقتصاديا واجتماعيا وبيئيا والتي من شأنها تدعيم الإستراتيجية الجديدة للتنمية المستدامة بالمملكة المتحدة وتحديد مؤشرات الاستدامة المحلية فيها.

أما التجربة الأمريكية فقد اختلفت عن سابقتها في أن الارتقاء بجودة الحياة كان بمبادرة من السكان المحليين في تحديد مؤشراتها التي جمعت مختلف قطاعاتها، ثم تبنتها بعد ذلك المنظمات الحكومية في وضع العديد من المشاريع المتناسبة مع إمكانات ومتطلبات كل منطقة أو تجمع حضري من خلال ما يعرف بالدليل السنوي لجودة الحياة.

في حين جاءت التجربة النيوزيلاندية استجابة للضغوطات والتأثيرات التي كانت تعاني منها تجمعاتها الحضرية، حيث اهتمت بشكل كبير في اختيار مؤشرات جودة الحياة التي كانت تهدف من خلالها إلى تحقيق الرفاهية بعد تحديد المؤشرات بشكل متنوع، ثم كيفية استخدامها لتقييم الأنماط والتغيرات وصولا إلى استنتاج أساليب المخاطبة والمراقبة لأنماط جودة الحياة فيها.

بينما التجربة الفرنسية التي ركزت بشكل مطلق على السكان في اختيار مؤشرات جودة الحياة، حيث عرفت هذه التجربة بواقعيتها وتعدد مناهجها، كما أنها قدمت حلولا بسيطة لكنها فعالة في فهم وإدراك وقياس مدى تعقد الواقع الحضري، وجعلت من مؤشرات جودة الحياة أداة للمراقبة وتقييم في المجتمعات الحضرية، لذلك فقد تمحورت مؤشراتها على مدى توفر الخدمات الجوارية وجودة البيئة المحيطة ومدى خطورة إطار الحياة.

وتبقى هذه التجارب دروسا يمكن الاستفادة من إيجابياتها، واستخدام ما يتلاءم وخصوصيات وإمكانات كل تجمع حضري منها في تقييم جودة الحياة فيه.

جودة الحياة بالتجمعات الحضرية
تشخيص مؤشرات التقييم

المصادر والمراجع

المراجع والمصادر

- المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم العيسوي، التنمية في عالم متغير، دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، 2000.

- أحمد شجاع الدين وآخرون، أساسيات علم السكان: طرق وتطبيقات، مركز التدريب والدراسات السكانية، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2001.

- أميرة طه، جودة الحياة وعلاقتها بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا والعاديين بالمملكة السعودية العربية، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، (د ت).

- أيمن محمد مصطفى يوسف، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة: دراسة حالة المجتمعات العمرانية الجديدة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة، 2008.

- جمعية التنمية الصحية والبيئية، الحالة الصحية والخدمات الصحية في مصر: دراسة تحليلية للوضع الراهن ورؤى مستقبلية، برنامج السياسات والنظم الصحية، القاهرة، مصر، 2005.

- حسين عمر، الرفاهية الاقتصادية: بحث في الأسس العلمية والتطبيقات العملية لرفاهية الفرد والمجتمع، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999.

- عبد الرحيم قاسم قناوي وعصام عبد السلام جودة، جودة الحياة والعمران في المناطق العشوائية، مؤتمر الأزهر الهندسي الدولي العاشر، قسم تخطيط العمراني، كلية الهندسة، جامعة الأزهر، القاهرة، 2008.

- عبد الغني يوسف قرم، الجودة بين الحاضر والمستقبل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الأول، العدد 05، جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية، 2008.

- عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

- فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، اليازوري للنشر والتوزيع، عملن، الأردن، 2013.

- كاظم الموسوي وآخرون، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية، مجلة آداب الكوفة، العدد 01، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، ص. 52.

- مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات: الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2008.

- محمد السعيد أبو حلاوة، جودة الحياة المفهوم والأبعاد، كلية التربية، قسم علم النفس التربوي، جامعة الإسكندرية، 2010.

- م. ف. س.، ترجمة أحمد فؤاد بلبع، المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية لتخطيط التنمية، المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية، مركز مجموعات اليونسكو، 1976.

- ناهد صالح، مؤشرات نوعية الحياة: نظرة عامة على المفهوم والمدخل، المجلة الاجتماعية القومية، المجلة السابع والعشرون، العدد الثاني، ماي 1990.

- هناء محمد الجوهري، المتغيرات الاجتماعية والثقافية المؤثرة على تشكيل نوعية الحياة في المجتمع المصري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.

- المراجع باللغة غير العربية:

- Audit Commission, Local quality of life indicators –supporting local communities to become sustainable, UK., 2005.

- AUCKLAND, CHRISTCHURCH, MANUKAU, NORTH SHORE, WAITAKERE AND WELLINGTON CITY COUNCILS, Quality of Life in New Zealand's Six Largest Cities: findings from monitoring social, economic and environmental conditions in Auckland, Christchurch, Manukau, North Shore, Waitakere and Wellington, 2001.

- BACKER P., Les indicateurs financiers du développement durable, Edition d'organisation, Paris, 2005.

- BARCELO M., Des indicateurs de la qualité environnementale urbaine, actes du colloque « Les indicateurs de positionnement (benchmarking) des métropoles : besoins et potentialités en contexte montréalais ».

- LELIEVRE É., FINDLAY A., La mesure de la qualité de la vie dans les zones urbaines britannique,. In: Population, 46e année, n°2, 1991, PP. 374-379.

- CERTU: centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques, De la qualité de vie au diagnostic urbain: vers une nouvelle méthode d'évaluation, le cas de la ville de Lyon, Lyon.2006.

- HANCOCK T., Quality of life indicators and the DHC, Health Promotion Consultant, Ontario, 2000.

- JONES, A., A Guide to Doing Quality of Life Studies, University of Birmingham, 2002.

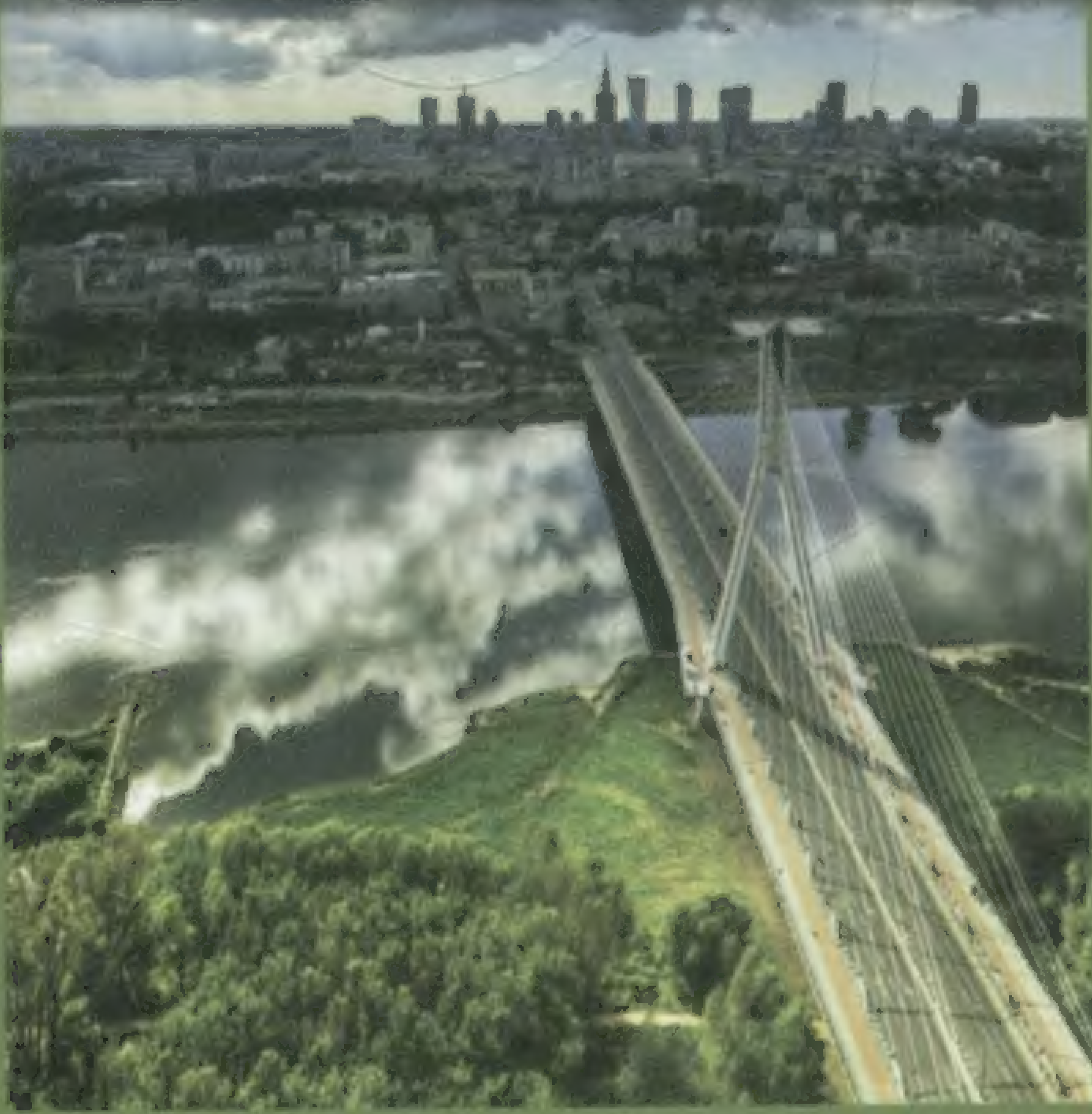
- RISEBOROUGH, M., Quality of Life: Devising Holistic Indicators – Literature Review, University of Birmingham, 1997.

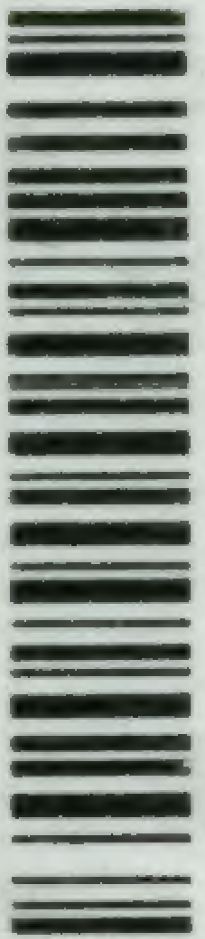
- SWAIN, D. DPA, Measuring Progress: Community Indicator and the Quality of Life, Jacksonville Community Council Inc, Florida, 2002.

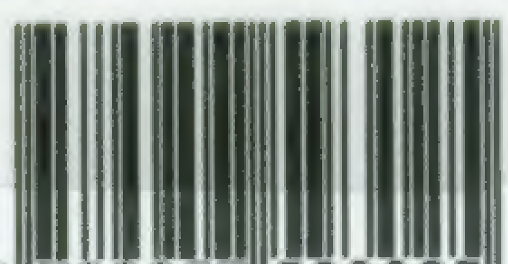
- United Nations, Urban Indicators Guidelines, 2009.

جودة الحياة بالتجمعات الحضرية

تشخيص مؤشرات التقييم






9 789957 593025

دار المنهجية
الدار المنهجية للنشر والتوزيع
عمان - شارع الملك حسين - مجمع الفحيص التجاري
تلفاكس: 4611169 6 962+
E-mail: info@Almanhajiah.com
ص. ب: 922762 عمان 11192 الأردن